

零售電子商務人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V3	IIS3513-005v3	零售電子商務人員	最新版本	略	2022/12/13
V2	IIS3513-005v2	零售電子商務人員	歷史版本	已被《IIS3513-005v3》取代	2019/12/31
V1	IIS3513-005v1	零售電子商務人員	歷史版本	已被《IIS3513-005v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		IIS3513-005v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	零售電子商務人員		
所屬 類別	職類別	資訊科技 / 資訊支援與服務		職類別代碼	IIS
	職業別	電腦網路及系統技術員		職業別代碼	3513
	行業別	出版、影音製作、傳播及資通訊服務業 / 資訊服務業		行業別代碼	J6312
工作描述		依據零售電子商務行銷策略，營運零售電子商務系統，提高營業收入和客戶滿意度。			
基準級別		3			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 營運零售電子商務系統	T1.1 規劃顧客帳戶系統	O1.1.1 帳戶報告	P1.1.1 依據行銷策略及現有客戶帳戶資料，規劃顧客帳戶資料庫之系統欄位。 P1.1.2 建構顧客帳戶資料庫及產出管理報表格式。 P1.1.3 規劃電子商務系統資料備份計畫。	3	K01 網路應用技術知識 K02 資料庫管理與資料備份原理 K03 網站管理 K04 零售業銷售與客戶服務流程 K05 商業報表設計	S01 蒐集資訊能力 S02 分析資料能力 S03 規劃與組織能力 S04 報表設計能力 S05 資料庫備份能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T1.2 規劃商品及購物車系統	O1.2.1 商品資料備份計畫	<p>P1.2.1 依據行銷策略，規劃商品展示頁面及商品分類目錄。</p> <p>P1.2.2 建立商品資料庫，進行商品上架作業。</p> <p>P1.2.3 依據行銷策略，規劃購物流程。</p> <p>P1.2.4 分析顧客消費喜好，建立顧客引導消費頁面。</p> <p>P1.2.5 依據商品庫存管理政策，建構商品管理系統及產出報表格式，以掌握商品銷售情形及庫存量。</p> <p>P1.2.6 規劃商品資料備份計畫。</p> <p>P1.2.7 依據組織退貨機制建立線上退貨流程。</p>	3	<p>K01 網路應用技術知識</p> <p>K02 資料庫管理與資料備份原理</p> <p>K03 網站管理</p> <p>K04 零售業銷售與客戶服務流程</p> <p>K06 電子商務運作流程</p> <p>K07 電子商務及網路資訊相關法規</p> <p>K08 電子交易流程</p> <p>K09 資訊安全</p> <p>K10 成本估算</p> <p>K11 統計分析</p>	<p>S01 蒐集資訊能力</p> <p>S02 分析資料能力</p> <p>S03 規劃與組織能力</p> <p>S05 資料庫備份能力</p> <p>S06 溝通與協調能力</p> <p>S07 建置與管理網站能力</p> <p>S08 策略規劃能力</p>
	T1.3 規劃客戶關係管理政策 (CRM)	O1.3.1 客戶關係管理報表	<p>P1.3.1 依個資法規定及允許範圍內，建置客戶關係管理報表，蒐集客戶基本資料及消費喜好，規劃不同客群之行銷策略及廣告投放標的。</p> <p>P1.3.2 依客戶互動情形，規劃線上客服政策及服務流程。</p> <p>P1.3.3 建立顧客滿意度指標及蒐集顧客回饋意見平台，以取得客戶滿意度資訊。</p>	4	<p>K01 網路應用技術知識</p> <p>K04 零售業銷售與客戶服務流程</p> <p>K06 電子商務運作流程</p> <p>K07 電子商務及網路資訊相關法規</p> <p>K08 電子交易流程</p> <p>K11 統計分析</p> <p>K12 網路資訊設備相關知識</p>	<p>S01 蒐集資訊能力</p> <p>S02 分析資料能力</p> <p>S03 規劃與組織能力</p> <p>S06 溝通與協調能力</p> <p>S07 建置與管理網站能力</p> <p>S08 策略規劃能力</p> <p>S09 網站流量分析能力</p>

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T2 零售電子商務系統維護	T2.1 更新商品資訊	O2.1.1 活動網頁	<p>P2.1.1 定期更新商品資料庫，包含新進商品項目、價格，並確保商品項目、數量及價格與系統紀錄一致。</p> <p>P2.1.2 依據行銷策略及促銷活動，建立活動網頁並更新商品資訊。</p> <p>P2.1.3 配合促銷活動的活動折扣條件，更新結帳系統。</p>	3	K01 網路應用技術知識 K03 網站管理 K04 零售業銷售與客戶服務流程 K06 電子商務運作流程 K08 電子交易流程	S01 蒐集資訊能力 S07 建置與管理網站能力 S10 網頁排版能力
	T2.2 系統障礙回報		<p>P2.2.1 依據系統使用障礙，提報障礙內容回報予技術人員修正，並協助顧客解決問題。</p> <p>P2.2.2 系統更新前發送公告予顧客，避免因系統更新而造成顧客交易不便。</p>	3	K01 網路應用技術知識 K03 網站管理 K04 零售業銷售與客戶服務流程 K06 電子商務運作流程 K08 電子交易流程 K12 網路資訊設備相關知識	S03 規劃與組織能力 S06 溝通與協調能力 S07 建置與管理網站能力 S08 策略規劃能力 S11 系統障礙排除能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T3 零售電子商務行銷方案	T3.1 規劃品牌行銷方案		<p>P3.1.1 依據行銷策略，蒐集市場競爭對手之商品資訊及行銷活動，透過分析確定品牌的優勢、劣勢、機會和威脅。</p> <p>P3.1.2 規劃合適行銷通路，如電商平台、社群媒體、搜尋引擎強化關鍵字搜尋、通訊軟體進行投放廣告等。</p> <p>P3.1.3 強化品牌識別，將品牌元素及概念融於官方網站、顧客服務、促銷活動等環節，提升顧客對品牌識別度。</p> <p>P3.1.4 掌握零售市場重要購物檔期 (週年慶、節慶活動)，分析銷售數據及網站流量，瞭解市場波動及消費者行為轉變重要情報。</p>	3	K04 零售業銷售與客戶服務流程 K06 電子商務運作流程 K07 電子商務及網路資訊相關法規 K11 統計分析 K13 網路行銷管道 K14 網站流量分析及關鍵字分析 K15 品牌行銷	S01 蒐集資訊能力 S02 分析資料能力 S03 規劃與組織能力 S06 溝通與協調能力 S08 策略規劃能力 S09 網站流量分析能力 S10 網頁排版能力
	T3.2 提出電子商務改善方案	O3.2.1 零售業務分析文件 O3.2.2 電子商務改進方案	<p>P3.2.1 分析導入電子商務系統，對網站流量、銷售額與顧客滿意度提升程度。</p> <p>P3.2.2 透過分析網站流量及顧客購物行為，提出系統改善方案。</p> <p>P3.2.3 蒐集市場行銷工具及系統資訊技術，評估是否導入新技術及應用新型態行銷工具。</p>	4	K01 網路應用技術知識 K04 零售業銷售與客戶服務流程 K06 電子商務運作流程 K09 資訊安全 K10 成本估算 K11 統計分析 K14 網站流量分析及關鍵字分析	S01 蒐集資訊能力 S02 分析資料能力 S03 規劃與組織能力 S06 溝通與協調能力 S08 策略規劃能力 S09 網站流量分析能力 S12 撰寫報告能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

A02 好奇開放：容易受到複雜新穎的事物吸引，且易於接受新觀念的傾向。

A03 冒險挑戰：在成敗後果不能確定的情境下，對成功機會少但成功後報酬高的事情勇於嘗試的傾向。

A04 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A05 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

A06 持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

A07 親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。

說明與補充事項

- **建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：**

- 大專以上且具相關工作經歷 2 年以上。