

## Executive Diploma in eCommerce

## 電子商務專業行政文憑課程

26 August - 9 December 2019



# Executive Diploma in eCommerce

## 電子商務專業行政文憑課程

### 課程簡介

新信息技術的發展改變了消費者信息搜索，互相交流和購買產品的模式。一些電子商務技術的普及化，使得公司能夠更好地利用新技術接觸客戶的購買決策過程和後續採購行動。

消費者行為的變化也對傳統營銷方法，營銷傳播媒體等產生了巨大影響。印刷媒體廣告，電視媒體廣告正在減弱效力。公司需要一種新方法來接觸和吸引消費者。對新技術有更多了解，包括數碼營銷和電子商務是不可避免的，現今開展 O2O 和電子商務業務也變得越有逼切性。

建立自家網站對於當今的商業來說越來越重要，這是一種趨勢。是次培訓課程將研究如何推動電子商務解決方案，從而配合最新市場趨勢。開發一個成功的電子商務網站的必要元素，包括應用傳統營銷概念，與社交媒體的整合等內容將被涵蓋。內容也會提示如何提高客戶購買體驗，改善業務績效並使您的電子商務網站在與對手競爭中脫穎而出。

培訓課程由市場概述，電子商務的最新趨勢以及電子商務技術的基本變化開始。網站與搜索引擎配合，例如谷歌 Google 搜尋，谷歌地圖 Google Map，雅虎 Yahoo 和社交媒體平台如 Facebook 等，內容也涵蓋實際案例研究，以加強整體學習效果。

### 課程目標

本課程旨在使學員更了解電子商務網店的前端和後端操作功能和維護考慮，內容將包含：

- 介紹和電子商務解決方案，其技術趨勢
- 涵蓋與電子商務解決方案相關的營銷和技術方面
- 探索電子商務解決方案與搜索引擎和社交媒體平台的整合
- 制定長期和短期業務目標
- 維護電子商務網站
- 設置操作角色控制和安全性

### 預期學習效果

- 增強對電子商務的整體理解以及與社交媒體平台的整合
- 提高業務競爭力，加強銷售管理和客戶溝通，促銷管理，客戶購買體驗，庫存控制等
- 利用電子商務支援營銷延長至 24 小時 × 7 日
- 改善業務運營並降低成本：
  - 減少銷售管理工作中的人工費用和時間成本
  - 改善庫存管理，縮短銷售訂貨時間，改善現金流等
- 實時銷售信息 - 即時信息報告給商家關於市場和變化的信息及客戶的需求，以便他們可以改進他們的銷售和營銷策略，以及庫存準備。
- 以電子商務協助改善客戶服務管理

### 課程費用

課程費用 本會會員： HK\$9,000  
非會員： HK\$9,900

#### 團體報讀優惠

二人或以上同時報讀可享團體優惠，每人可減 \$300，即會員費用：HK\$8,700；非會員費用 HK\$9,600。申請人需集齊所有人的報名表，一同繳交。單獨交表或不同時間交表，恕不當團體報讀處理。

### 授課語言

以粵語講授。講義英文為主。

[Register Now](#)

### 單元一：Foundations of Building Successful eCommerce Website 建立成功電子商務網站的基礎

#### Aims 目標

- ✓ To learn the key features, benefits and know-how of establishing eCommerce for business operation.  
了解建立電子商務業務營運的主要功能，優勢和專業知識。
- ✓ To learn key concept required for the effective development and management of eCommerce website  
學習有效開發和管理電子商務網站所需的關鍵概念

#### A. eCommerce Concepts and Business Considerations C. Content Planning and Preparation ( 電子商務概念和業務注意事項 ) ( 網頁內容規劃及預備 )

- eCommerce terminology and concepts:  
Internet basics, Relational Database Management System  
電子商務術語和概念：互聯網基礎知識，數據庫管理系統
- New trend in the digital age  
數碼時代的新趨勢
- Customer buying behavior changes  
客戶消費行為變化
- Potential advantages and disadvantages that should be considered  
應被考慮到的潛在優點和缺點
- Define eCommerce objectives, goals and planning for eCommerce website as part of business strategy  
定立電子商務目標和規劃電子商務網站的經營策略
- eCommerce as a marketing communication to customers  
電子商務作為顧客營銷傳播媒體
- Marketing Mix 4P implementation in eCommerce  
Marketing Mix 4P 在電子商務中的實施
- Importance of responsive theme for a website  
網站響應式主題設計的重要性
- Managing static content - CMS  
內容管理系統 - CMS
- Localization including multi-language, multi-currency etc  
本地化包括多國語言，外幣等
- Implementation of language translation  
實施語言翻譯

#### D. Deployment Process ( 部署流程 )

- Planning, organizing, leading and controlling  
規劃，組織，領導和控制
- Setting up of timeline  
設置時間表
- eCommerce software upgrade, backup and restore  
電子商務軟件升級，備份和恢復

#### B. eCommerce Setup Foundations ( 電子商務設置基礎 )

- eCommerce get started, quick review on the steps and stages involved  
電子商務入門，快速審查涉及的步驟和階段
- Heart of eCommerce functions and administration-back office administration panel  
電子商務的核心功能和管理 - 後台管理
- Setting product marketing planning and the way they will be displayed  
制定產品營銷策劃和它們將被顯示出來的方式
- Managing products: description, image, pricing, categories  
管理產品：描述，圖像，定價，類別
- Managing product advanced features: attributes, manufacturer, suppliers, carriers etc.  
管理產品高階功能：屬性，製造商，供應商，營運商等
- Product indexing and search enhancement  
產品索引和搜索增強功能
- Budgeting  
預算

## 單元二： Business Operation of an eCommerce Website 電子商務網站的營運模式

### Aims 目標

- ✓ This section will explain some operation required attention for sales support, dealing with orders and their accompanying invoices and customer support requests  
本節介紹了一些操作需要注意的銷售支援，處理訂單及其附屬的電子發票和客戶服務
- ✓ To learn how to utilize eCommerce to enhance business operation such as handle customers' purchases, orders and delivery etc  
了解如何利用電子商務來增強業務營運，例如處理客戶的購買，訂單和交付等
- ✓ Understanding of foundations and the operation of eCommerce website can help business owners to build and organise the content in a desired way which becomes meaningful in the eyes of the customers  
了解基礎和電子商務網站的運作可以幫助企業主管有效構建和組織網站內容，在客戶眼中變得更有意義

### A. eCommerce Startup ( 電子商務初創 )

- Objectives setting  
目標設定
- Online-to-offline (O2O): eCommerce solution as business strategy  
線上到線下 (O2O) : 電子商務解決方案經營策略
- Checklist for starting. Prepare, estimation of manpower, skills required, outsourcing etc.  
啟動清單。準備，人力資源評估，所需技能，外判等
- Setting up employee accounts and permission allowing employee at different locations to support  
設置員工帳戶和權限，允許不同地點工作的員工支援
- eCommerce functions you can count on to improve your business, categorizing online products, online brochure etc.  
你可以信賴的電子商務功能以改善你的業務，在線分類產品，在線宣傳冊等
- Managing orders, electronics invoicing  
管理訂單，電子發票
- Payment Gateway setup and consideration  
支付系統設置和考慮
- Value Chain for eCommerce  
電子商務的價值鏈
- Cost, benefits evaluation  
成本，效益評估

### B. Customer Service Management of eCommerce ( 電子商務的客戶服務管理 )

- New service approach in the digital age  
數碼時代的新服務方式
- Customer Self Service using eCommerce  
使用電子商務作為客戶自助服務
- Changes in customer support: traditional vs Digital approach  
客戶服務變化：傳統與數碼方法
- Customer Relationship Management (CRM) using eCommerce  
客戶關係管理 (CRM) 使用電子商務

### C. Advanced Management ( 進階管理 )

- Meta tags and description for Google Search  
Google 搜尋的 Meta Tag 及說明
- Security and Risk Management  
安全和風險管理
- Database for eCommerce  
電子商務數據庫
- Stock management feature  
庫存管理功能
- Employee training  
員工培訓
- Ongoing improvement  
持續改進

Register Now

## 單元三： Integration with Search Engine, Social Media Platform and Marketing Planning, Data Analysis 搜尋引擎營銷，社交媒體平台及營銷策劃，數據分析等的整合營銷規劃

### Aims 目標

- ✓ Getting to know how to become an eCommerce marketer. Setting up online promotion and create electronics discount vouchers. Integration with digital marketing, social media marketing to help reaching target audience.  
了解如何成為電子商務營銷人員。設置線上促銷並創建電子優惠券。與數碼營銷，社交媒體營銷相結合，幫助吸引目標受眾。
- ✓ Understand some mechanics and operation of search engine.  
了解搜索引擎的一些機制和操作。

### A. Overview of Digital Marketing

#### (數碼營銷概述)

- Key concepts of Digital Marketing  
數碼營銷的關鍵概念
- Marketing terminology and transformation in the digital age  
市場營銷術語與轉型中的數碼時代
- Impact on buyer behavior  
對消費者行為的影響
- Distinguish between Search Engine Marketing (SEM), Search Engine Optimization (SEO), Display Marketing, YouTube  
區分搜索引擎營銷 (SEM)，搜索引擎優化 (SEO)，顯示式廣告營銷，YouTube 視頻

### B. Setting up Online Campaign Management

#### (設置在線活動管理)

- Facebook Sharing, China Social Media Sharing button setup and integration  
Facebook 分享，中國社交媒體分享按鈕設置
- URL submission to Google, Yahoo/Bing  
提交到 Google，Yahoo / Bing 的網址
- Google and Yahoo/Bing WebMaster setup  
Google 和 Yahoo / Bing WebMaster 設置
- Setting up of Google Ads account and learning the terminology and campaign setup  
設置 Google Ads 帳戶和學習術語和活動設置

### C. Marketing for eCommerce – Traditional versus Digital

#### (電子商務營銷 - 傳統與數碼)

- eCommerce as a new communication means to customers  
電子商務作為一種新的和顧客溝通手段
- Video preparation and building channel in YouTube  
YouTube 的視頻準備和建設渠道
- Managing Social Media – Facebook, 微信 / WeChat  
管理社交媒體 - Facebook，微信
- Marketing automation using eCommerce  
使用電子商務進行營銷自動化
- Integrated Marketing Communications (IMC) in the digital age  
數碼時代的綜合營銷傳播 (IMC)

### D. Campaign & Promotion Planning

#### (活動和促銷計劃)

- Customer engagement consideration  
客戶參與考慮
- Setting up online campaign and planning  
設置在線廣告系列和計劃
- Promotion setting eg. Electronics Voucher  
促銷設置，例如：電子優惠券
- Evaluation and measurement  
評估和測量

### E. Ongoing Enhancement

#### (持續改進)

- Advanced web site features: blogging  
高階網站功能：博客
- Success factors of eCommerce website  
電子商務網站的成功因素

Register Now

## 講師

李德祥先生是一位具備理論分析，實戰經驗及商業創意的專業導師。善於協助團隊建設，客戶服務培訓，市場分析，制定市場營銷策略，擴展商業計劃和新產品服務推出等。在過去 20 年工作中，曾領導及協助市場營銷策劃，產品開發項目管理和品牌建立等累計超過一千萬多元，包括九倉電訊，法國電訊集團，電訊盈科等公司服務。

李先生擁有市場營銷管理學碩士學位 (Macquarie University, Australia) 及電機工程學碩士學位 (University of Sydney, Australia)。所教的科目包括企業策略，數碼營銷，電子商務，客戶關係管理，市場傳意等。他也曾為多間上市公司及國際企業集團提供專業培訓服務，客戶包括陽獅集團（全球第三大營銷傳播集團），思捷環球，中國聯通（香港），COL Ltd 等。

## 修畢個別科目（出席規定 + 專題報告）

為加強學習效果，學員除出席每科百分之七十，即每科 5 堂出席 4 堂，否則將會被取消資格，該科必須重讀，學費亦須重繳。學員亦需於期末提交個別科目專題報告一份，成績達 50 分以上，即作圓滿修畢該科。

## 重做及重修（個別科目）

學員如期終成績不合格，必須在課程完結前重做管理項目（費用為港幣 \$550）。學員如放棄重做，或重做未能合格，則須重修該科，費用亦須重繳。

## 文憑頒授

凡學員修畢三個科目並取得合格成績，可獲香港管理專業協會頒發「電子商務專業行政文憑」。

## 查詢

本課程詳情：

陳小組：2774 8569

電郵：details.cdp@hkma.org.hk

報名／一般查詢：

2774 8500 / 2774 8501

會員申請查詢：2774 8593

電郵：enrol@hkma.org.hk

www.hkma.org.hk/pd/edecm



Register Now