

職能單元代碼	KRM4R3023v2
職能單元名稱	經營社群媒體
領域類別	行銷與銷售 / 零售與通路管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、規劃與執行主題內容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 因應產業環境、時事與競爭對手，蒐集資料，研究與規劃發文策略，擬定發文要項。 2. 發文應有創意，可搭配時事、社會議題或時下主流，並協助產出需要之文字、圖片及影片等素材。 3. 依發文策略舉辦適合的各類活動，營造社群氛圍，藉以提升社群熱度與話題性。社群形象公關處理與同業異業合作洽談配合。 <p>二、掌握社群反映營造氛圍</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確立快速即時回覆或每天固定時間回覆的經營社群應對方式，即時回應網友問題，與網友保持互動。 2. 關網友留言，遇到不恰當或攻擊性言論時，即時制止與處理，導正大眾觀點與氛圍，並視需求回報主管。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 發文策略報告書
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 廣電三法 • 個人資料保護法 • 著作權法 • 社群平台相關知識 • 社群媒體心理學概論 • 消費者心理學
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 網路社群敏感力 • 觀察分析能力 • 溝通協調能力 • 問題解決能力 • 邏輯推理能力 • 社群對話應對能力

	<ul style="list-style-type: none"> 社群平台操作能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> 無。