

職能單元代碼	IDC4R2523
職能單元名稱	製定社群媒體的策略
領域類別	資訊科技 / 數位內容與傳播
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、訂定了解企業對社群媒體的需求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 檢視組織策略目標並決定使用社群媒體的目標與優先順序。2. 關於目標市場的來源與資訊分析，其在社群媒體的使用、行為與所喜好的平台。3. 辨別與分析社群媒體平台的新興趨勢。4. 檢視與比較社群媒體平台並選擇符合組織與目標市場需求的平台。5. 尋求整合社群媒體與現有系統與程序的機會。6. 透過社群媒體的活動能提高公司的曝光機會。7. 透過社群媒體的使用，建立品牌知名度與網路社群的機會。 <p>二、訂定社群媒體的方針與程序</p> <ol style="list-style-type: none">1. 依照已規劃之社群媒體活動，製定社群媒體方針與程序的目標範圍。2. 製定社群媒體活動參與內容使用的準則。3. 製定問題與危機處理的準則與正確處理方式。4. 將法律與道德考量整合到社群媒體方針與程序中。5. 確認客戶導向，且符合組織的市場計畫與策略的社群媒體的方針與程序。 <p>三、訂定社群媒體策略</p> <ol style="list-style-type: none">1. 製定社群媒體內容發展、消費者參與與客戶服務的策略。2. 製定並規劃社群媒體工作計畫、明訂關鍵職責、需要的資源以及明確的時程表。3. 建立社群媒體活動行事曆，並標註行銷策略與促銷活動。

	<ol style="list-style-type: none">4. 建立關鍵效能指標與評估標準以衡量社群媒體的效果。5. 建立追蹤與分析參與社群媒體、相關活動與觸及率的方法。6. 確認社群媒體策略能符合組織目標與客戶服務的標準。 <p>四、監督社群媒體的使用</p> <ol style="list-style-type: none">1. 與相關人員針對社群媒體的策略、行動方案、行事曆、方針與程序進行討論。2. 監督社群媒體的相關問題與危機管理，執行必要的措施，降低對企業的衝擊與未來再發生的機會。3. 社群媒體參與度、活動與觸及率的追蹤。4. 監督在社群媒體發表的內容以確認符合社群媒體策略、方針與程序。 <p>五、評估社群媒體的績效</p> <ol style="list-style-type: none">1. 分析所取得之數據並了解社群媒體的參與、活動與觸及率。2. 依據策略評量社群媒體活動，並利用關鍵效指標來評估使用社群媒體的績效。3. 評估改良社群媒體應用、修改策略與計劃的機會。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ol style="list-style-type: none">一、對於使用社群媒體的法律與道德層面考量，包含台灣消費者保護法、版權、隱私、業務守則、個資安全...等。二、社群媒體的使用趨勢與所扮演角色，包含客戶參與跟意見回饋、生產銷售、推廣與行銷、品牌...等。三、社群媒體平台，包含主要特色、效益、限制、功能性、目標受眾與主要用戶、使用條款...等。四、組織社群媒體方針與程序的重要內容，包含社群媒體正確使用方式、發表與使用適當的內容、客訴處理與危機管理、符合法律與道德責任、隱私與安全...等。五、透過社群媒體的使用技巧能達到的效果如下：包含客戶參與度、品牌知名度、品牌宣傳、銷售增加、改善觸及率...等。六、使用者原創內容的作用與效益。

	<p>七、社群媒體策略與關鍵內容，包含活動行事曆、資源需求、內容策略、參與策略、活動與參與度追蹤、關鍵績效指標與評估標準、行動方案...等。</p> <p>八、追蹤社群媒體活動的工具與方法。</p> <p>九、社群媒體所產生的問題與危機種類，包含潛在影響、管理策略。</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、至少研究與比較三個社群媒體平台，並選擇最符合於組織的社群媒體平台。</p> <p>二、確認每個社群媒體平台的主要特色、效益、限制、功能性、目標受眾與主要用戶、使用條款...等。</p> <p>三、對於使用社群媒體的細則，訂定組織方針與程序，包含社群媒體正確使用方式、發表與使用適當的內容、客訴處理與危機管理、符合法律與道德責任、隱私與安全...等。</p> <p>四、製定能執行超過三個月的社群媒體策略細則，包含活動日誌、資源需求、內容策略、參與策略、活動與參與追蹤、關鍵績效指標和評估標準...等。</p> <p>五、管控與檢視社群媒體數據，以檢視社群媒體在為期一個月的績效，並對未來改善提出建議。</p>
評量設計參考	<p>一、評量條件</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.必須能夠在服務業工作場所展現的技能，包含：產業的工作場所、模擬的產業工作場所。 2.評量必須確定能使用，包含資訊科技的硬體與軟體、線上資訊系統、社群媒體平台、社群媒體的使用與活動紀錄。 3.評量人員需符合註冊訓練機構的標準條件。
說明與補充事項	無。