



第三章： 建立購物流程

第一節：收集及處理客戶資料

無論您是中小企或是品牌，都需要處理大量客戶資料。相比起傳統處理客戶資料的方法，處理網上客戶資料的方法和須知更為繁複。

	網上客戶資料管理	傳統客戶資料管理
管理更多數據	✓	—
縮短企業與客戶之間的溝通時間	✓	—
管理內容更廣泛	✓	—
更加關注資料安全	✓	—

在收集、處理、更新或管理客戶資料時，須以嚴謹的態度處理，以避免觸犯《個人資料（私隱）條例》。



從零開始 建立您的網店

在收集客戶個人資料時需要注意¹：

1. 必須與資料使用者的職能或活動有關
2. 收集的資料要適量而不過多 * (可參考例子 i & ii)
3. 收集的方式必須合法及公平
4. 向資料當事人收集個人資料時，須告知資料當事人以下各項資訊：
 - 收集資料的目的
 - 資料可能會轉移給甚麼類別的人
 - 資料當事人是否有責任抑或是可自願提供資料
 - 如資料當事人有責任提供該資料，他拒絕提供資料所需承受的後果；及
 - 他有權要求查閱及要求改正自己的個人資料及提供處理有關要求的人士的職銜及地址。

(例子 i) 您建立的旅行社透過您開發的流動應用程式，向參加獎賞計劃的申請人收集出生日期及身份證號碼，以方便日後服務時核實會員身份。會員在親身或以熱線查詢時，只須向旅行社職員提供會員編號便可。您的職員不能問取姓名、電郵電址及電話號碼以外的個人資料，否則可能屬於收集過量個人資料。

(例子 ii) 客人使用信用卡購物時，您的店員可要求持卡人出示身份證以作核對；但不能夠要求記錄持卡人的身份證號碼，否則可能屬於收集過量個人資料。

您對於處理客戶資料不知道該從何入手，常常疑惑到底怎麼才算是妥善處理客戶資料？可以參考以下建議²：

1. 客戶資料庫的查閱，須受到保安技術如密碼的保護
2. 只有獲授權的職員在有需要知道的情況下，才獲准查閱客戶的個人資料
3. 所有從資料庫複製資料 / 備份及輸出影像的活動，應在獲授權及監察下，並須記錄相關的理由才可進行
4. 有關用戶獲正式批准方可從資料庫輸出 / 儲存任何個人資料
5. 確保載有個人資料的文件不會被隨意棄置；銷毀有關文件時，可使用碎紙機
6. 如電腦內的個人資料不會再使用，應徹底地刪除該資料
7. 如個人資料是以電子方式儲存，應確保個人資料得到足夠的資訊科技保安措施保護

¹ <https://itsc.ust.hk/sites/itscprod.sites.ust.hk/files/exhibition.pdf>

² https://www.pcpd.org.hk/misc/dpoc/files/case_sharing27112107.pdf

第二節：尋找供應商

擁有良好的供應商關係管理，才能夠為企業增強成本控制、提高資源利用率、改善服務和增加收益方面起到了巨大的推動作用。可參考以下步驟¹去尋找及評估供應商²：



1. 制定產品規格

根據貨品用途定下貨品的規格和特徵，可留意新聞發佈、展覽、廣告、行業講座及銷售經紀等各類資訊來源，以決定貨品的規格。

2. 尋找貨品及供應商

開始搜尋最合適的貨品或供應商，搜尋資訊的途徑包括：

- 互聯網
- 貿易展覽
- 技術資訊單張
- 香港貿易發展局網頁刊出的高質素供應商
- 邀請潛在供應商提交計劃書 / 報價單

¹ Source: *Buying behavior* -HKedcity

從零開始 建立您的網店

3. 評估貨品及供應商

為公司已訂立了評估準則，如：

- 貨品質量
- 價格
- 供應商的可靠性
- 供應商的地點
- 付款條款

4. 挑選供應商及購買

檢視過各供應商的計畫書後，選擇最合適的供應商進行交易。在確認價格、數量、時間、遞送方式、保養條款及其他購買條款後向所選定的供應商發出訂單及簽定合約。

5. 評估貨品及供應商的表現

定期檢討所選定供應商的表現，以確保供貨穩定。

根據評估表現，才決定繼續、修改或取消與生產商的合作關係。





從零開始 建立您的網店

第三節：產品及服務目錄管理

解決了購買貨品的需要後，便要開始處理產品及服務目錄的管理。

產品管理	<p>可按照商品編碼、商品名稱、商品規格、供應商、商品產地、採購量等進行分類。*</p> <p>* 現時很多公司除了採用電腦條碼系統來處理貨品的訂購、運送、儲存及銷售外，無線射頻辨識 (RFID) 的應用促使電子零售行業程序自動化的發展。無線射頻辨識不但承傳了使用傳統電腦條碼系統的優點，例如減低錯誤、提高效率及庫存管理，更有其他強化的功能，好像商品防偽、自動結帳及商品防盜功能等，它更能配合大數據 (Big Data) 的應用，提供更多高智能化的功能，預防商品短缺。</p>
客戶服務管理	<p>了解顧客服務配套、服務市場概念，例如市場機會、服務策略、資源分配分析、目標顧客的區分、顧客服務與溝通管理組合、服務需求與供應策略、服務質素的量度、了解競爭對手的服務水平作比較等。</p>
第三方物流服務管理	<p>評估外判物流服務，更有效地運用機構資源、了解外判業務的優點、缺點、風險等、制定聘用第三方物流服務的準則</p>
貨品付款機制	<p>了解本地及國際稅項、制定支付方式、支付條款、發票及支付等程序。</p>

從零開始 建立您的網店

第四節：制定付款機制

網店會牽涉不少網上交易，在付款管理方面可留意以下流動支付解決方案：

1. 透過授信服務管理平台¹，提供跨平台流動繳費服務，採用最高安全標準加密保護
2. 提供以近場通訊 (NFC)² 技術進行保密、無縫和單次接觸的支付服務
3. 適用於不同的智能手機型號，電話網絡供應商和信用卡
4. 運用不同的保安元素如外置配件或多功能智能卡 (SIM) 等

您必須了解網上支付運作流程的「生態系統」，以免在選擇支付網站及其他支付解決方案供應商時茫無頭緒。網上商家需在一間銀行 (收單行) 設立商戶賬戶，以接受網上客戶的卡類付款。您必須與支付處理商 (收單行) 達成安排，開立商戶賬戶，才能向客戶的信用卡或扣賬卡收費。



¹ 託管支付：由第三方的託管支付供應商保管及監督在特定交易中雙方的資金收付。支付的款項會先保管在安全的託管賬戶中，在買方對收到的貨物或服務感到滿意後才發放資金，使交易更安全。託管支付供應商作為可信賴的中介，能降低商家遇到欺詐的風險，並為消費者提供保障。

² NFC: (Near Field Communication)，可以讓設備透過近距離的非接觸式技術，進行數據交換，如：手機支付

³ http://economists-pick-research.hktcdc.com/resources/MI_Portal/Article/rp/2017/03/478679/1488959677683_EcomTC_478679.jpg



從零開始 建立您的網店

支付處理商是在後台工作的金融機構，為網上商家提供所有支付處理服務。市場上有不少支付處理商，而它們的月費、交易成本和其他服務都不同。對網上業務經營者來說，選擇合適的支付處理商才是最重要。香港市場上較常見的第三支付網有：VISA、MasterCard、支付寶、微信支令、PayPal 等等。而電子錢包、流動支付、託管支付方面，可參考以下表格：

電子錢包	流動支付 (流動支付是電子錢包的延伸)	託管支付
<ul style="list-style-type: none"> • Pay Me (電子錢包 App) • 八達通 O! ePay 「好易畀」 • Tap & Go 拍住賞 • TNG Wallet • 微信支付 (香港) • 支付寶 HK • PayPal • Google Wallet • 亞馬遜 (Amazon) Checkout • Apple Pay 	<ul style="list-style-type: none"> • 轉數快 • Tap & Go • PayPal (應用程式的方式) • Google Wallet (應用程式的方式) • 八達通 O!ePay 「好易畀」 • 支付寶 HK • Apple Pay • Android Pay • Samsung Pay • TNG 	<ul style="list-style-type: none"> • 支付寶 (為阿里巴巴平台上的交易提供託管支付) • PayPal (為 eBay 上的交易提供安全保障)

如何明智挑選授信服務管理平台，提供跨平台流動繳費服務？

- 了解授信服務管理平台徵收的費用，例如開設戶口費、月費、交易費用
- 採用最高安全標準加密保護
- 其繳費服務適用於不同的智能手機型號
- 適用於不同電話網絡供應商和信用卡計劃



從零開始 建立您的網店

第五節：設立退貨機制

無論在營運一間網店或實體店，總會遇到退貨這個問題。在什麼情況下客戶會退回貨品呢？

退回貨品的原因：

- 超額供應
- 錯誤送遞
- 過期貨品
- 貨物在運輸途中受損，例如蟲蛀等

在處理退貨的情況時，您需要設立退回貨品的機制，當中牽涉運送方法、退貨的政策和程序、退貨時所涉及的文件等。

1. 運送方法

- 將退貨與分發記錄核對
- 將無損的貨物送回倉庫儲存
- 了解不同貨品的運輸要求（例如冷凍溫度及危險品限制等）
- 掌握處理貨物運送的安全程序
- 按照公司程序更新庫存記錄
- 按照公司程序儲存退貨文件，如申請表格、運送服務申請表、送遞表格、退貨表格、貨品接收表格等
- 記錄有問題貨品的細節，可拍照存檔

2. 退回貨物的政策和程序

- 懂得因應情況處理有問題貨品的儲存
- 了解退回貨物時所涉及的文件
- 明白公司庫存的機制
- 了解分發中心或倉庫的基礎設施
- 評估貨品，確定退回貨品的原因

3. 退回貨物時所涉及的文件

- 退貨表收報告進行文件記錄
- 記錄客戶名稱、退貨名稱、數量、日期
- 記錄退貨性質、原始發票號、價格
- 退貨理由

