# HR-F019 行銷專員職務說明書

| 文件編號 | 版本 | 標題 | 頁碼 |
| --- | --- | --- | --- |
| HR-F019 | A | 行銷專員職務說明書 | 1/3 |
| 擬制部門：人力資源部 | 批准：總院長 | 制定日期：2024年1月1日 | 實施日期：2024年1月1日 |

## 職位基本資訊

| 職位名稱 | 行銷專員 | 職位編號 | MK-01 |
| --- | --- | --- | --- |
| 所屬部門 | 行銷部 | 工作地點 | 歐亥健復健中心 |
| 直接上級 | 行銷部主管 | 下屬職位 | 無 |
| 工作時間 | ☑全職 □兼職 | 職位層級 | 專業技術人員 |
| 編制日期 | 2024年1月1日 | 最近修訂日期 | 2024年1月1日 |

## 職位目的

負責規劃和執行復健中心的行銷策略和活動，通過線上與線下渠道提升中心品牌知名度與美譽度，吸引潛在客戶，開發新的市場機會，促進服務銷售增長，並維護良好的客戶關係，最終支持中心的業務發展目標與市場競爭力提升。

## 主要職責與工作任務

1. **行銷策略規劃與執行**（約佔工作時間：20%）
   * 參與制定中心的整體行銷策略
   * 根據市場趨勢提出行銷建議
   * 策劃並執行季度和年度行銷計劃
   * 設計與優化行銷活動流程
   * 追蹤與評估行銷活動效果
   * 根據數據結果調整行銷策略
2. **品牌建設與管理**（約佔工作時間：15%）
   * 維護與強化中心品牌形象
   * 設計與更新品牌宣傳材料
   * 確保品牌使用的一致性與規範
   * 監控與提升品牌知名度
   * 收集與分析品牌反饋信息
   * 策劃品牌推廣活動
3. **數字營銷管理**（約佔工作時間：20%）
   * 管理中心官方網站內容更新
   * 運營社交媒體平台與公眾號
   * 策劃與發布線上營銷內容
   * 設計與執行電子郵件營銷
   * 管理與優化搜索引擎營銷
   * 分析線上營銷數據與效果
4. **內容創作與管理**（約佔工作時間：15%）
   * 撰寫與編輯行銷文案
   * 設計宣傳圖片與視頻內容
   * 編輯健康教育與專業知識文章
   * 製作中心服務介紹材料
   * 開發專題營銷內容
   * 維護內容資料庫
5. **市場調研與分析**（約佔工作時間：10%）
   * 收集與分析市場競爭情報
   * 調研目標客戶群需求與偏好
   * 跟踪行業趨勢與發展
   * 評估市場機會與挑戰
   * 提供市場分析報告
   * 支持服務定位與價格策略
6. **客戶關係管理**（約佔工作時間：10%）
   * 設計客戶忠誠度計劃
   * 策劃客戶關懷活動
   * 收集與分析客戶反饋
   * 協助處理客戶查詢與投訴
   * 建立客戶溝通渠道
   * 維護客戶資料庫
7. **活動策劃與執行**（約佔工作時間：5%）
   * 策劃與組織健康講座與活動
   * 協調社區推廣活動
   * 設計與執行會員活動
   * 參與行業展會與交流活動
   * 評估活動效果與改進
   * 建立活動標準流程
8. **跨部門協作**（約佔工作時間：5%）
   * 與臨床部門協調專業內容開發
   * 與客服部門協作客戶服務提升
   * 與銷售團隊合作提供營銷支持
   * 與供應商協調營銷物料製作
   * 協助管理層進行市場決策
   * 提供行銷培訓與指導

## 決策權限

| 決策類型 | 獨立決策權限 | 建議權限 | 需上級批准 |
| --- | --- | --- | --- |
| 行銷執行 | 日常社媒內容發布常規宣傳文案撰寫線上互動回覆行銷資料整理 | 行銷活動設計建議推廣渠道策略內容方向調整客戶回饋處理方案 | 行銷預算使用大型活動策劃重要宣傳發布品牌形象調整 |
| 內容管理 | 常規內容創作圖文排版設計內容數據分析素材整理收集 | 內容主題規劃關鍵訊息建議視覺風格優化建議內容策略調整 | 重要內容發布批准專業內容審核內容方向重大變更敏感話題回應 |
| 市場分析 | 基礎數據收集競品日常監測行銷效果追蹤客戶反饋記錄 | 市場趨勢分析建議競爭策略調整建議目標客群定位建議行銷績效優化方案 | 市場戰略調整競爭策略制定投資回報評估長期行銷規劃 |
| 客戶關係 | 日常客戶互動客戶資料更新簡單問題處理日常關懷執行 | 客戶忠誠計劃建議客戶服務改進方案客戶投訴處理建議客戶活動設計方案 | 重點客戶維護策略客戶賠償決定客戶政策調整重大投訴處理 |

## 工作關係

### 內部溝通關係

| 部門/職位 | 溝通頻率 | 溝通內容 |
| --- | --- | --- |
| 行銷部主管 | 每日 | 工作匯報、行銷計劃確認、活動策劃討論、問題諮詢、資源協調 |
| 行銷部同事 | 每日 | 工作協調、資源共享、創意討論、行銷素材交流、項目合作 |
| 物理治療部 | 週度 | 專業內容確認、服務特色溝通、專家資源協調、案例收集 |
| 客服部門 | 每日 | 客戶反饋共享、服務信息更新、活動協調、客戶問題處理 |
| 銷售團隊 | 週度 | 行銷材料提供、促銷活動協調、市場信息交流、銷售支持 |
| 管理層 | 月度 | 行銷成效匯報、市場趨勢分析、戰略建議提出、資源申請 |
| 財務部 | 月度 | 行銷預算執行、費用審核、成本控制討論、投資回報分析 |

### 外部溝通關係

| 機構/人員 | 溝通頻率 | 溝通內容 |
| --- | --- | --- |
| 媒體與出版物 | 週度 | 新聞稿發送、專題合作洽談、廣告投放協調、媒體關係維護 |
| 廣告與設計公司 | 月度 | 創意討論、項目委託、成果驗收、合作評估 |
| 社區組織 | 月度 | 社區活動策劃、資源合作、健康教育推廣、公益項目協調 |
| 社交媒體平台 | 週度 | 帳號維護、廣告投放、平台規則了解、數據分析 |
| 客戶與潛在客戶 | 每日 | 回應諮詢、收集反饋、關係維護、需求了解 |
| 行業協會 | 季度 | 行業標準學習、資源互換、專業交流、品牌推廣 |

## 任職資格

### 教育背景與專業資格

* **學歷要求**：市場營銷、傳播學、新媒體、公共關係或相關專業大專以上學歷
* **專業資格**：數字營銷相關認證優先
* **專業認證**：社交媒體運營認證、內容營銷認證優先考慮
* **繼續教育**：定期參加行銷趨勢、數字媒體、品牌建設相關培訓

### 工作經驗

* **最低工作年資**：2年以上行銷或傳播相關工作經驗
* **行業經驗**：醫療健康行業行銷經驗優先
* **專業經驗**：具備社交媒體運營、內容創作、活動策劃經驗
* **特殊經驗**：有健康教育或醫療服務推廣經驗者優先

### 專業知識與技能

* **專業知識**：市場營銷理論，品牌建設策略，數字營銷技術，市場分析方法
* **操作技能**：熟練使用辦公軟件、設計軟件、社媒管理工具、數據分析工具
* **分析能力**：市場趨勢分析能力，客戶需求分析能力，行銷效果評估能力
* **語言能力**：優秀的中文書面與口頭表達能力，良好的英文閱讀與理解能力

## 能力素質要求

| 能力類別 | 關鍵能力要求 | 重要程度(1-5) |
| --- | --- | --- |
| 專業能力 | 行銷策略規劃能力 | 4 |
|  | 品牌管理能力 | 4 |
|  | 數字營銷執行能力 | 5 |
|  | 市場分析能力 | 4 |
| 創意能力 | 創意思維與創新能力 | 5 |
|  | 視覺審美與設計感 | 4 |
|  | 文案撰寫能力 | 5 |
|  | 多媒體內容製作能力 | 4 |
| 溝通能力 | 口頭表達能力 | 4 |
|  | 書面溝通能力 | 5 |
|  | 人際關係建立能力 | 4 |
|  | 跨部門協調能力 | 4 |
| 管理能力 | 項目計劃與執行能力 | 4 |
|  | 時間管理能力 | 4 |
|  | 資源協調能力 | 3 |
|  | 危機處理能力 | 3 |
| 個人素質 | 創新精神與學習能力 | 5 |
|  | 團隊合作精神 | 4 |
|  | 抗壓性與適應能力 | 4 |
|  | 細節關注與執行力 | 5 |

## 績效指標

### 品牌與市場影響力指標

* 品牌知名度提升率
* 社交媒體粉絲增長率
* 媒體曝光頻次與質量
* 市場份額變化
* 品牌美譽度評分

### 營銷效果指標

* 行銷活動轉化率
* 客戶獲取成本
* 營銷投資回報率(ROI)
* 潛在客戶生成數量
* 營銷渠道效能評分

### 內容與互動指標

* 內容發布數量與質量
* 社交媒體互動率
* 內容閱讀與分享率
* 用戶參與度指標
* 網站流量與停留時間

### 客戶關係指標

* 客戶滿意度評分
* 客戶忠誠度指標
* 客戶反饋回應及時率
* 會員活動參與率
* 客戶推薦率

## 工作條件與環境

### 工作環境

* **工作場所**：歐亥健復健中心行銷部辦公區，需外出參與活動、拍攝、採訪等
* **工作時間**：全職，偶爾需要在週末或晚間參與活動
* **特殊條件**：需要使用電腦長時間進行創意與設計工作

### 工作壓力

* **主要壓力來源**：創意產出壓力、宣傳效果壓力、緊急任務處理、多任務同時進行、客戶期望管理
* **壓力程度**：□輕微 □一般 ☑較大 □巨大

### 職業風險

* **健康風險**：長時間使用電腦的視力疲勞，活動現場可能的安全風險
* **職業責任**：品牌形象維護責任，內容準確性責任，客戶隱私保護責任
* **專業風險**：營銷效果不達預期風險，內容引發爭議風險，市場競爭風險
* **風險防護措施**：內容審核機制，危機公關預案，定期培訓與經驗分享

## 職業發展

### 晉升路徑

* 資深行銷專員
* 行銷主管
* 行銷經理
* 行銷總監

### 職業轉換路徑

* 數字營銷專員
* 品牌管理專員
* 內容策劃專員
* 公共關係專員
* 客戶關係管理專員

## 編制與確認

| 編制人 | 簽名 | 日期 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

| 審核人 | 簽名 | 日期 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

| 批准人 | 簽名 | 日期 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

| 文件編號 | 版本 | 標題 | 頁碼 |
| --- | --- | --- | --- |
| HR-F019 | A | 行銷專員職務說明書 | 3/3 |