

**汽車業 《能力標準說明》 能力單元**

「共通能力」職能範疇

名稱	制定顧客關係管理策略
編號	108799L6
應用範圍	於汽車銷售及售後服務的顧客關係管理工作地點，從業員能夠根據機構之使命及目標，制定有效的顧客關係管理策略，以維持現有客戶和吸引新客源，發掘潛在客戶，以增進機構業務。
級別	6
學分	9 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識(顧客關係管理的認識)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握顧客關係管理對整個機構之聲譽、業績及利潤之重要性</li> <li>● 掌握顧客關係管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 市場定向、顧客定向</li> <li>○ 顧客關係之利益</li> <li>○ 顧客關係之目的</li> <li>○ 顧客關係之特性</li> </ul> </li> <li>● 掌握顧客關係管理策略，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 交易管理</li> <li>○ 關係管理</li> <li>○ 供應商與顧客推廣</li> </ul> </li> <li>● 瞭解顧客資料庫系統</li> </ul> <p>2. 應有表現(制定顧客關係管理策略)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 運用顧客關係管理理論及掌握汽車市場顧客的特性，指引下屬制定符合機構之顧客關係管理策略： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 訂立顧客關係管理的結構組織</li> <li>○ 訂立維持顧客關係管理的方法、步驟及工作流程，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 顧客篩選準則</li> <li>■ 發掘新客源的方法</li> <li>■ 客戶分類</li> <li>■ 顧客流失評估及補救</li> <li>■ 顧客投訴的處理及跟進程序</li> <li>■ 利用顧客關係優勢，創造及維持顧客關係</li> <li>■ 顧客關係的探討及強化</li> <li>■ 運用顧客資料庫技術，推行顧客關係策略</li> <li>■ 各部門之協調及配合</li> <li>■ 所需之各資源要求及預算</li> <li>■ 匯報模式，內容及機制</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● 定期要求呈交報告及數據，評估顧客關係運作效益及對整個機構的影響</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為受評人：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠掌握顧客關係管理的專業知識與技巧；及</li> </ul>

## 汽車業 《能力標準說明》 能力單元

### 「共通能力」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>能夠根據機構之整體目標，制定有效的顧客關係管理策略，提升機構形象，增進業務，並維護機構之聲譽，保障機構的業績及利潤，以利機構的長遠發展。</li></ul>
備註	