

美容業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定顧客關係管理策略
2. 編號	BEZZCN602A
3. 應用範圍	於美容行業，按所屬機構之使命及目標，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，以發展所屬機構業務。
4. 級別	6
5. 學分	12 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 顧客關係管理的認知</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解顧客關係管理理論 <ul style="list-style-type: none"> • 美容業的市場定向、顧客定向 • 顧客關係之利益 • 顧客關係之目的 <ul style="list-style-type: none"> ▸ 顧客保留 ▸ 顧客爭取 ▸ 顧客利潤 • 美容業顧客關係之特性 ◆ 瞭解美容業之顧客關係管理策略 <ul style="list-style-type: none"> • 交易管理策略 • 關係管理策略，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▸ 伙伴關係 ▸ 顧問及疑難解決關係 ▸ 聯營關係 ▸ 功能關係 • 供應商與顧客推廣 ◆ 瞭解顧客資料庫系統管理策略

	<p>6.2 制定顧客關係管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 因應所屬機構的整體目標，制定有效的顧客關係管理策略 <ul style="list-style-type: none"> • 訂立顧客關係管理的結構組織 • 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"> ▸ 顧客篩選準則 ▸ 發掘新客源的方法 ▸ 客戶分類 ▸ 顧客流失評估及補救 ▸ 顧客投訴的處理及跟進程序 • 利用顧客關係優勢，創造及維持長久顧客關係，保持市場慣性 • 掌握顧客關係的組織革新策略，包括： <ul style="list-style-type: none"> ▸ 顧客關係的探討及強化 ▸ 市場發展 ▸ 顧客關係的承諾及回饋 ▸ 補救顧客關係的方法 • 運用顧客資料庫技術，推行顧客關係策略 <ul style="list-style-type: none"> ▸ 訂立系統程序 ▸ 關係及商機分析 ▸ 商業聯繫網絡 ▸ 電子市場推廣 ▸ 硬件發展、更新
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠掌握顧客關係管理的專業知識；及</p> <p>(ii) 能按所屬機構之整體目標，制定有效的顧客關係管理策略，檢討及整合相關資訊和數據，作出分析、判斷及評估，提升機構形象，發展業務，以利機構的長遠發展。</p>
8. 備註	