

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	制定顧客關係管理策略
編號	105409L6
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業。這能力的應用涉及批判性分析、評估、判斷及規劃能力。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，以發展機構業務。
級別	6
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解顧客關係管理的認知</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解顧客關係管理理論 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 美髮業的市場定向、顧客定向</li> <li>● 顧客關係之利益及目的，如：保留和爭取顧客、顧客利潤</li> <li>● 美髮業顧客關係之特性</li> </ul> </li> <li>● 瞭解美髮業之顧客關係管理策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 交易管理策略</li> <li>● 關係管理策略，如：夥伴關係、顧問關係、聯營關係、功能關係等</li> <li>● 供應商與顧客推廣</li> </ul> </li> <li>● 瞭解顧客資料庫系統管理策略</li> </ul> <p>2. 制定顧客關係管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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"> <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：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</li> <li>● 利用顧客關係優勢，創造及維持長久客戶關係，保持市場優勢</li> <li>● 掌握顧客關係的組織革新策略，包括：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</li> <li>● 運用顧客資料庫技術，推行顧客關係策略，如：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、硬件發展及更新</li> </ul> </li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在考慮和制定顧客服務管理策略時，以顧客的利益為最優先，並遵守《個人資料(私隱)條例》</li> <li>● 確保機構的政策能迎合業界最新發展趨勢</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● (i) 能夠掌握顧客關係管理的專業知識；及</li> <li>● (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。</li> </ul>
備註	