

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「跟單和物料採購」職能範疇

名稱	維持客戶關係
編號	108159L4
應用範圍	與現有服裝業務客戶維持長期關係。此能力單元適用於相關從業員保持長期客戶關係，並建立忠誠客戶群。
級別	4
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 檢視機構的客戶關係之目的和策略 ● 認定有關客戶關係的機構政策和程序 ● 使用合適的人際交往技巧、溝通方式，具備專業形象，瞭解客戶心理，以便與不同類型的客戶建立關係 ● 瞭解業務關係的基本要求 <p>2.應用和過程</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認定客戶關係的當前狀態 ● 調查客戶的概況、需求、偏好和期望 ● 與客戶建立定期的溝通渠道和業務聯繫 ● 通過非業務的聯誼 (如:節日活動) 或分享知識，與客戶接觸 ● 依循機構的客戶關係策略，應付客戶的需求 ● 分析客戶的回饋，為客戶改進服務和產品 ● 根據機構程序，記錄客戶溝通交流的記錄 <p>3.展示專業性</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 維持信任和客戶滿意度，作為長期客戶關係的基礎 ● 遵守法例和機構要求，獲取和分享個人資料
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與不同類型的客戶維持長期的關係，以符合機構和客戶的需要。
備註	