

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「通用能力」職能範疇

名稱	建立客戶關係
編號	108300L5
應用範圍	建立客戶關係，以支持達成服裝業務目的。此能力單元適用於相關從業員與服裝業務客戶建立適當層次的關係。
級別	5
學分	4
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"> ● 審視機構客戶關係之目的和策略 ● 概述有關客戶關係的機構政策 ● 瞭解客戶關係管理的概念 ● 區分不同層次的客戶關係 ● 解釋建立客戶關係的方法和方式 ● 說明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"> ● 認定與客戶目前的關係狀況 (如:單次交易關係) ● 確定客戶對產品 / 服務和目前關係狀況的滿意度 ● 確定所期望的客戶關係層次 (如:多次交易的常客關係) ● 為了客戶關係可達至期望層次，確定相關的機會和障礙 (如:向客戶提供其它產品種類以協助拓展其業務) ● 確定達到期望客戶關係層次的策略 (如:發展聯盟) ● 認定建立期望客戶關係的方式 (如:共用業務數據，向客戶提供培訓) ● 與客戶聯繫和建立合適的溝通渠道，收集回饋並調整關係建立策略 <p>3.展示專業性</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 展現全面的客戶關係管理知識，以實現服裝業務目的 ● 遵守法律和道德要求，建立高層次的客戶關係
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"> ● 制定策略，以助提升服裝業務客戶關係至期望層次，並建立合乎期望和對彼此服裝業務互利的客戶關係。
備註	此能力單元通用於 跟單和物料採購 / 銷售和市場營銷 等職能範疇。