

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「通用能力」職能範疇

名稱	認定客戶需求
編號	110385L5
應用範圍	認定客戶需求以探索業務機會。此能力單元適用於相關從業員認定客戶對服裝產品和相服務的需 求。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p> 能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認定客戶需求的重要性 ● 審視服裝相關業務的機構企業行為 ● 解釋用於認定客戶需求的數據和資料 ● 瞭解收集和分析資料的方法 ● 將客戶需求與業務機會聯繫起來 <p>2. 應用和過程</p> <p> 能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確定客戶的機構企業行為 (如: 訂單類型、服務標準) ● 認定客戶需求的所需資料 (如: 客戶概況、客戶回饋、市場情況) ● 認定收集相關資料的方法和來源 (如: 與客戶定期舉行會議) ● 分析資料以認定客戶需求 ● 將客戶的需求與產品或服務的供應聯繫起來 ● 探索業務機會以符合所認定的客戶需求 <p>3. 展示專業性</p> <p> 能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 讓客戶知道機構為了發展業務，會熱衷於瞭解他們的需求，並且會盡力滿足他們的期望。 ● 採取全面和主動的方式收集與客戶需求相關的數據，這些需求可能受到宏觀環境和其業務挑戰所影響
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"> ● 通過研究機構企業行為和調查相關資料，來認定客戶需求。
備註	此能力單元通用於 跟單和物料採購 / 洗衣服務 等職能範疇。