

服裝業 《 能力標準說明 》 能力單元

「銷售和市場營銷」職能範疇

名稱	制定客戶關係策略
編號	108203L6
應用範圍	制定服裝業務的客戶關係策略，以支持達致業務目標和方向。此能力單元適用於相關從業員制定服裝業務的客戶關係策略。
級別	6
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: 40px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解服裝業的客戶關係之策略價值 ● 將客戶關係策略與市場營銷目的和策略聯繫起來 ● 批判地評估各種決定客戶關係策略成功的因素 ● 制定策略協助服裝業務獲取和挽留客戶，以及發展其它互利業務關係 <p>2.應用和過程</p> <p style="padding-left: 40px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據業務目標，界定客戶關係目的 (如:利潤能力) ● 分析現有客戶和目標顧客的需求、喜好和期望 ● 對不同類型的現有客戶和目標顧客，進行分類並決定優次 (如:有利的，忠誠的) ● 設計業務流程和相關資訊系統，為現有客戶和目標顧客帶來價值 ● 制定客戶關係計劃及具體措施 ● 認定推行客戶關係策略的資源要求 ● 訂立測量準則，用來測量客戶關係策略有效性 <p>3.展示專業性</p> <p style="padding-left: 40px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保客戶關係策略符合服裝業務的使命，價值觀和發展需要 ● 開發合適的文化、結構、領導和技術系統以支持客戶關係的具體措施
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"> ● 制定服裝業務的客戶關係策略和具體措施以支持達致業務目標和方向。
備註	