

## 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	推行客戶關係策略
編號	108204L5
應用範圍	推行客戶關係策略，以促進互利服裝業務關係。此能力單元適用於相關從業員推行服裝業務的客戶關係策略。
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"> <li>● 說明制定客戶關係策略，推行計劃的原則或流程</li> <li>● 批判地評估推行客戶關係策略(如:針對國際客戶)的常見挑戰和問題，以及可行的應對方法</li> <li>● 詳述評估準則，用來評估客戶關係策略的有效性</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認定客戶關係的目的和目標顧客</li> <li>● 使用不同的渠道、供應選項和服務組合(如:負責主要客戶的團隊銷售)，以符合不同客戶和目標顧客的需求和期望</li> <li>● 編配資源(如:人力、財務)，來推行客戶關係的具體措施</li> <li>● 認定和解決推行過程中出現的問題</li> <li>● 監察客戶關係具體措施的表現(如:客戶滿意度)</li> <li>● 根據準則，審查客戶關係策略的有效性</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供積極主動的服務，而且能迎合客戶需要，為客戶創造和帶來價值</li> <li>● 致力建立長期互信的客戶關係</li> </ul>
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"> <li>● 有效推行客戶關係策略，以促進互利服裝業務關係。</li> </ul>
備註	