

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「通用能力」職能範疇

名稱	計劃和進行客戶調查
編號	108282L4
應用範圍	計劃和進行客戶 (業務客戶) 調查，收集用於決策制定的資料。此能力單元適用於相關從業員計劃和收集資料，以認定在服裝市場與客戶建立或深化業務關係的機會和風險。
級別	4
學分	3
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>● 認定服裝業的客戶調查之意義、目的和方式</li> <li>● 概述客戶概況和業務性質</li> <li>● 說明客戶業務情況的資料來源 (如:年度報告、新聞稿)</li> <li>● 理解現時與客戶交易的任何個案</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>● 界定客戶調查範圍和目的 (如:瞭解現有客戶的業務表現)</li> <li>● 策劃合適的數據收集策略 (如:獲取現有記錄或直接到訪客戶商店)</li> <li>● 制定客戶調查計劃</li> <li>● 進行桌面調查，以獲得客戶和他們的競爭對手所提供之服裝產品資料 (如:接達客戶網站上的服裝產品目錄)</li> <li>● 安排收集初級或次級的資料 (如:年度報告、到訪商店)，瞭解客戶的業務情況</li> <li>● 有系統地整理資料以供分析客戶業務表現</li> <li>● 不斷探索全新和另類的資料來源，並在需要時對調查計劃作出調整</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>● 按時和積極主動地完成客戶調查</li> <li>● 遵守機構政策和程序處理機密數據</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>● 制定調查計劃，包括制定合適的數據收集策略以獲得客戶業務情況資料，及有系統地收集和整理客戶資料，以分析客戶業務表現和產品組合。</li> </ul>
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。