

## 客戶關係管理之能力單元

1.名稱	領導進行忠誠市場推廣來增加客戶忠誠度和強化客戶關係管理
2.編號	ITCSCR405A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和行動來進行忠誠市場推廣活動，目標在增加客戶忠誠度和強化現有客戶關係管理方案。
4.級別	4
5.學分	3
6.能力	<p><b>能力要求</b></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>理解維繫或增強客戶的忠誠是基本因素，決定資訊科技與通訊產品甚至整間公司的成敗與否</li> <li>理解客戶的忠誠是需要經過長時間市場推廣和客戶關係方案的培植，支援和維繫的</li> <li>理解有廣泛不同的客戶群組存在，故合適的客戶分流極其重要，若果客戶忠誠度和客戶關係管理方案要有效推行的話</li> <li>理解不同客戶群組要求不同程度和形式的服務，以維繫他們的忠誠和改善與他們的關係</li> <li>理解任何忠誠和客戶關係方案有效與否視乎競爭對手類似的行動／方案，故必須持續地去關注</li> <li>需察覺客戶群組間明顯不同的需求可構對公司整體成本和盈利明顯的衝擊</li> </ul> <p>6.2 領導進行忠誠市場推廣來增加客戶忠誠度和強化客戶關係管理</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>應用調查技巧從各客戶群組收集準確，全面和及時的資料，並利用軟件工具如數據庫管理系統，商業智能和客戶關係管理套裝軟件等</li> <li>在考慮不同市場群組的需要和行為後，計劃和建立各類客戶忠誠和客戶關係管理方案</li> <li>設計忠誠方案的內容，從而令內在的元素可以滿足客戶需要和建立他們對公司的記憶</li> <li>施行場推廣和客戶關係管理方案來產生和改善客戶的忠誠</li> <li>在提供服務流程中設計與客戶互動的過程，確保會和客戶建立和諧的關係</li> <li>建立評估和量度尺度，紀錄及調查忠誠和強化客戶關係管理方案開展和被客戶接受的情況是怎樣</li> <li>建立機制分析及報告此等忠誠和強化客戶關係管理方案有效性調查結果，並在有需要時提出合適的跟進行動</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>經常確保所有參與員工在進行有關忠誠和客戶關係管理方案活動時都盡了最大努力和忠誠</li> <li>經常將客戶利益置於最優先，但同時顧及要將員工和公司整體利益維持恰當的平衡</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>成功將客戶分成不同的群組，並在不同的群組推出合適的忠誠和客戶關係管理方案</li> <li>推出忠誠方案來達到維持客戶忠誠和強化客戶關係的原先目標</li> <li>成功監察和量度那些忠誠方案之有效性，和適當地進行跟進活動</li> </ol>

備註	