

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	處理客戶回應和異議，並以諮詢性建議作為回應
2.編號	ITCSCR406A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的活動和程序來處理客戶的回應，意見甚至是對公司和公司產品／服務的異議。亦包括規劃對客戶的回覆及回應，希望對彼此關係產生正面影響。
4.級別	4
5.學分	3
6.能力	<p>能力要求</p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 充分理解極需要取得客戶的回應及探究客戶是否對公司產品和服務有實在的關注 ● 警覺要小心聆聽客戶的關注，疑問，問題或異議等，而且要專重他們表達相反意見的權利 ● 理解必須探究和尋找客戶除表面的理由或異議外，真正的深層次關注 ● 理解向客戶提供解決方案和查核他們接受程度的重要性 ● 察覺公司客戶關係管理策略和客戶處理活動之間的緊密關係 <p>6.2 處理客戶回應和異議，並以諮詢性建議作為回應</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 提出有力的理由，例如不同產品／服務間的成本和價格比較，用以支援對客戶回應的建議／回覆 ● 有技巧和恰當地分享客戶的異議，並檢查他們對所提供答案／建議的理解程度 ● 在獲取對客戶需求較清晰的理解後，向他們提供替代產品／服務的建議 ● 在獲取對客戶的預算和預期較清晰的理解後，向他們提供替代產品／服務，或替代服務水平的建議 ● 以連繫所建議產品／服務的好處，協助客戶作最恰當的決定 ● 準確記錄與客戶的通訊，作儲存和日後客戶相關活動的指引，在可行時並使用電腦系統和軟件 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有參與員工在處理客戶回應和異議時都盡了最大努力和忠誠 ● 經常在客戶，員工和公司整體利益之間維持恰當的平衡 ● 經常以體諒和尊重的態度來處理客戶的回應
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"> i. 成功在客戶表達異議後解決他們提出的問題 ii. 在提交給客戶的建議中包括替代品以供選擇，並以有力的理據來遊說他們 iii. 長遠而言賺取客戶的滿意
備註	