

## 客戶關係管理之能力單元

1.名稱	定期對現有產品和服務作「我們有甚麼」和「我們將有甚麼」的檢討以維繫客戶的滿足感
2.編號	ITCSCR411A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和安排來定期檢討公司的產品／服務。主要目標在於透過小心調查產品／服務中“我們有甚麼”和“我們將有甚麼”來維繫客戶的滿意度。
4.級別	4
5.學分	3
6.能力	<p><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 充分理解能維繫／增進現有客戶的滿意水平，對產品／服務以至整間公司成敗與否的重要性</li> <li>● 充分警覺客戶的滿意水平主要視乎他們對所提供產品／服務的感受／看法</li> <li>● 抓緊產品／服務在特色，功能，定價等的全面知識對向客戶進行諮詢性促銷和爭取他們的信任／滿意的重要性</li> <li>● 理解能好好掌握產品／服務在新特色，新銷售包裝，設計等（我們將有甚麼）的未來發展，對向客戶推銷和維繫他們的滿意／忠誠都是同樣重要的</li> <li>● 需察覺市場競爭和競爭對手舉動，對有效維繫客戶滿意度的努力／活動之衝擊</li> </ul> <p>6.2 定期對現有產品和服務作“我們有甚麼”和“我們將有甚麼”的檢討以維繫客戶的滿意度</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 協調所有必須步驟以確保參與的員工擁有對產品／服務之特色和背景知識的全面理解，如透過介紹和培訓計劃等</li> <li>● 有效為參與員工組織活動以便跟上公司產品／服務計劃了的發展／提升，例如新外觀，特色，功能和銷售包裝等，再次透過如簡介和培訓等方式</li> <li>● 領導和確保員工能熟練地向客戶介紹公司產品／服務在上述“我們有甚麼”和“我們將有甚麼”的特色，並能及時準確地紀錄／回報他們的回應／反應</li> <li>● 領導和確保參與諮詢性促銷員工擁有和運用軟性技巧對待客戶，目的在於維繫客戶對公司產品／服務的滿意度</li> <li>● 領導和確保員工以提升客戶的滿意度為工作目標，主動與客戶溝通來獲取他們的意見和需要，員工並且對客戶顯示關懷和尊重，及時和熱烈地回應他們的要求</li> <li>● 密切觀察市場上競爭對手類似產品／服務的細節／特色，及客戶的觀感和反應等</li> <li>● 確保會跟進客戶對公司產品／服務的查詢和建議，並承諾在可能情況下將所提改變加入日後發行的產品</li> <li>● 建立週期性的檢討機制，令維繫客戶滿意度的努力可定時和及時作檢查，且在有需要時採取適合的跟進行動</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 經常確保所有參與人員在處理任何維繫客戶和增進滿意度工作時都盡了最大努力和忠誠</li> <li>● 經常在客戶和公司整體利益之間維持恰當的平衡</li> </ul>
7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

	<ul style="list-style-type: none"><li>i. 成功將產品／服務現在和將來的特色及好處推介給客戶</li><li>ii. 維繫客戶對產品／服務的忠誠和滿意度，並確保客戶此等態度的延續性</li></ul>
備註	