

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	規劃各階層員工的培訓以配合既定的企業客戶關係管理策略
2.編號	ITCSCR509A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的工作和安排，向參與既定企業客戶關係管理策略的員工／人員規劃和提供培訓。這步驟會在客戶關係管理策略和人力投入經確定後便進行，避免延誤日後的工作。
4.級別	5
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"> ● 充分理解培訓是必要的方法來裝備員工，以取得處理任何任務的知識和技術，施行既定企業客戶關係管理策略時也不例外 ● 抓緊要取得知識和技術無捷徑這個事實，故培訓應儘早進行，如在企業客戶關係管理策略確定之後 ● 充分了解不同員工對培訓可能有不同反應的複雜處境，可能對預期成效有明顯影響 ● 充分察覺客戶關係管理策略的培訓可橫跨從技術知識到一般軟技巧的廣闊範圍，故訂立合適的課程大綱是一項具挑戰性工作 ● 掌握培訓是需要持續或定期提供這個情況，以便向學員介紹最新的資料 ● 需察覺有廣泛提供培訓的來源，包括賣家，外間培訓團體和內部培訓部門等 ● 需察覺培訓有不同的規格和模式，設計合適的組合可以提升其效果 <p>6.2 規劃各階層員工的培訓以配合既定的企業客戶關係管理策略</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 預先按員工不同的水平，訂立合適覆蓋範圍和深度的客戶關係管理策略培訓材料／內容 ● 領導為不同組別員工發展的培訓課程表，並已經考慮他們的工作日程，所需知識水平，參與的程度等 ● 設計為既定客戶關係管理策略最佳培訓組合，如課室授課，實習工作坊，基於情節的培訓等 ● 有效利用電腦系統和相關軟件來進行培訓，以輔助甚至取代傳統培訓方式 ● 聘任／部署合適的內部或外界導師教授客戶關係管理策略的課程，並為導師決定活動的必要性 ● 恆常地依從有效培訓和良好評估是攜手並進的這個原則，如測驗，考試或實習工作坊等 ● 領導機制的發展，來準確監察個別學員進展和表現 ● 非常準確地估計，以便在提供培訓成本和以知識及技術裝備好員工後的利益之間達成妥協 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有導師和學員在提供或接受企業客戶關係管理策略的培訓時都盡了最大努力和忠誠 ● 在進行員工培訓工作時，儘力確保在員工和公司，甚至客戶利益之間維持恰當的平衡
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 為不同階層員工規劃和安排最合適的企業客戶關係管理策略之培訓</p>

	<ul style="list-style-type: none">ii. 理解培訓的原本目標，就是員工的知識和技術之後是得到改良／提升的iii. 確保提供予員工的培訓可帶來客戶關係長遠的改善，維繫和忠誠等
備註	