

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	識別不同的方式來落實現存客戶關係管理政策
2.編號	ITCSCR515A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的計劃和考慮，探索和調查不同方式來達成公司客戶關係管理的策略和次策略。這些客戶關係管理策略和達成它們的手法應在在較早之前的階段已經建立。
4.級別	5
5.學分	6
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 充分理解由管理層建立的客戶關係管理的策略和次策略，需要靠良好計劃的方案來達成 ● 充分警覺有廣泛的方法，程序和方案來達成這些客戶關係管理策略，並探索和調查這些不同方式對公司的好處 ● 理解調查和建立對現行選擇的替代方式並非浪費，因可滿足多項目的如備份，互補，替代和應急等 ● 抓緊多項和替代的方式亦可採用來處理不同的產品／服務，情況，客戶群組，地理位置等 ● 需察覺若決定以替代方式來達成客戶關係管理策略的話，對資源調撥和成本的衝擊 ● 需察覺若採取替代方式來達成客戶關係管理策略的話，必須作員工的部署或再培訓 <p>6.2 識別不同的方式來落實現存客戶關係管理政策</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 準確識別不同的方式來達成公司的客戶關係管理政策，並理解它們相對強弱之處 ● 規劃客戶關係管理政策的路徑圖，是覆蓋不同情況，產品／服務等的 ● 進行研究，尋找有不同效用和效率的方式來發展嚴緊及有強制力的客戶關係管理路徑圖，並將它們按公司的需要作優先次序的排列 ● 度身制定不同的方式，並從中作出選擇，如內判，外判，內外合併，或依賴獨立機構的服務等 ● 為公司在不同軟件系統間作評估和挑選 ● 確保此等不同方式有合適的紀錄，供管理層作檢討和探討新方向，並助力於合適的軟件如客戶關係管理套裝軟件 <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探索和調查不同方式以達成公司客戶關係管理策略時都盡了最大的努力和忠誠 ● 經常確保在不同市場組別客戶和公司整體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> <ol style="list-style-type: none"> i. 成功探索和識別一系列可行和合理的方式，來達成公司較早前建立的客戶關係管理的策略 ii. 確保有需要時可將那些不同的方式及時付諸實行 iii. 確保若採用那些不同的方式的話，會帶來預期的回報／收益
備註	