

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	聯同外判夥伴訂立合適的客戶回應渠道包括溝通途徑以傳達客戶需求和提出改良建議
2.編號	ITCSCR518A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的工作和行動，建立與客戶溝通的渠道以尋找他們對所購買產品／服務的需要和回應。此類回應渠道亦有為與外判團體作類似溝通而建立。
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"> ● 充分理解保持與客戶和外判商持續溝通的重要性，以便取得他們對產品／服務的需要和建議 ● 充分察覺必須建立有效率和有效用的渠道，以達到和較早前建立不同市場組別客戶溝通的目標 ● 充分察覺外判商在擴闊與客戶溝通的貢獻，故在建立溝通渠道時也要考慮在內 ● 抓緊與客戶和外判商的溝通渠道可以多種形式存在，並各有其相對的優勢和建立成本，例如包括正式和非正式會議，探訪，訪問，慈善和社會活動等 ● 充分警覺及時和準確的客戶需求和建議的收集，一定要有詳細的分析和合適的跟進行動作為後續 ● 需察覺與客戶交換意見和從他們取得準確及有建設性回應／提議的龐大潛在利益 <p>6.2 聯同外判夥伴訂立合適的客戶回應渠道包括溝通途徑以傳達客戶需求和提出改良建議</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保調撥足夠資源來與客戶及參與客戶溝通的外判商，進行定期和臨時的接觸／會議 ● 設計廣泛類別的方式作客戶的接觸，經常念及要為客戶提供最大的彈性 ● 了解所有探索客戶要求和需要的機遇，並趁與他們相聚時尋求他們對改良的建議 ● 有技巧地將客戶的要求，轉化成為指定員工要依從的行動／工作 ● 評估和決定需否向管理層要求額外的資源，以實現對客戶要求／建議的有求必應 ● 領導與客戶接觸和會面時重要細節的紀錄和記載，以作檢討，分析和跟進之用 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有參與人員／外判商在與客戶溝通時都盡了最大的努力和忠誠 ● 在接觸客戶時經常將他們的利益視為最優先
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. 成功建立與客戶和／或參與的外判商之有效溝通渠道 ii. 取得有用的資訊，如客戶對產品／服務的回應和建議等 iii. 設計合適的跟進行動／活動來提升客戶的滿足感
備註	