

	<ul style="list-style-type: none"> i. 成功訂立程序從不同渠道收集客戶的回應 ii. 準確解釋所收集客戶回應的結果，和鑑定的主要內在原因和關注 iii. 因應客戶的關注和建議提出替代的解決方案／活動 iv. 安排合適的員工進行所提議的跟進行動，並且能夠改善客戶的滿意程度
備註	

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	確定和採納整間公司的客戶關係管理哲學
2.編號	ITCSCR601A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮，操作和步驟，確定和採納整間公司的客戶關係管理哲學。這步驟屬高層次的操作，並為日後的客戶關係管理活動奠下基礎。
4.級別	6
5.學分	3
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"> ● 充分理解所有關於客戶關係管理的活動都需要一套用於整間公司的哲學，作為依從的目標和跟隨的指引 ● 充分了解訂立一套用於整間公司的哲學頗為費時，並需要考慮廣泛的因素和情況 ● 準確抓緊訂立一套用於整間公司的哲學牽涉不同組群的持份者，如客戶，員工，甚至公眾等這個事實 ● 清楚辨認公司企業目標／使命和公司客戶關係管理哲學之間需要協調之重要性 ● 掌握任何客戶關係管理哲學都一定朝著客戶的最大利益來作安排 ● 需察覺有廣泛的意見，理論，實踐和學術研究，用以制定泛企業的客户關係管理哲學 <p>6.2 確定和採納整間公司的客戶關係管理哲學</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 帶領，協調和領導一套用於整間公司的客戶關係管理哲學的建議，供高層管理的考慮和評估 ● 展示對公司目標和使命良好和全面的理解，將概念套入所提議用於整間公司的客戶關係管理哲學 ● 清楚解釋各套不同的客戶關係管理哲學並強調其中差異，供管理層的考慮和日後的採納 ● 有效地將最終採用的客戶關係管理哲學包裝成一容易被各階層員工理解的格式，如使用清晰和絕不含糊的敘述和描寫 ● 清楚和有說服力地將最終採用的客戶關係管理哲學提交各持份者和公眾，以達推廣的目的 ● 計劃和指示各類型跟進和後續活動，來推廣公司的客戶關係管理哲 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在制定和部署客戶關係管理哲學步驟時，經常在客戶和公司整體利益之間維持恰當的平衡 ● 經常全心全力工作以確保成功為公司採納最理想的一套客戶關係管理哲學 ● 經常顧及和在科技，政治，社會和法律等相關因素間達成恰當的平衡
7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

	<ul style="list-style-type: none">i. 成功為公司設定和採納一套最終的客戶關係管理哲學ii. 確保公司採納的客戶關係管理哲學是可以長期持續的iii. 確保長遠來說可改善公司的形象和盈利
備註	