

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	與客戶溝通
2.編號	ITCSPL402A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有涉及既例行但又重要的與客戶接觸工作。參與的員工介乎高層管理至前線員工，並且有廣泛與客戶接觸的模式和深度。
4.級別	4
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"> ● 認識與客戶溝通以便獲取他們需求的重要性 ● 認識與客戶溝通以向他們介紹公司產品／服務的重要性 ● 充分理解恆常與客戶聯絡以維繫他們對公司產品／服務之忠誠的重要性 ● 尋找不同的方式來與客戶溝通，如會議，探訪，採訪，電子媒介和其他社交活動等 ● 預測可從與客戶頻密交換意見獲得的潛在利益 <p>6.2 與客戶溝通</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 調撥資源來與客戶進行定期和臨時的接觸和會議 ● 掌握各類型聯絡客戶的方法，並經常念及要給予客戶最大的彈性 ● 在所有與客戶會面的機會中都探索他們的需要和要求 ● 將客戶的要求轉化成行動或工作 ● 決定需否向管理層尋求額外資源以滿足所找到客戶的要求 ● 準確紀錄與客戶接觸和會面時的內容以作檢討，分析和跟進之用，有需要時並動用電腦軟件如數據倉，客戶關係管理等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常全心全力工作來與客戶進行接 ● 經常將客戶利益放在首要位置，並承諾提供最佳客戶服務 ● 經常公平對待不同組別的客户
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 在有需要時就與客戶進行接觸</p> <p>ii. 有效和客戶溝通從而獲得他們對產品以至於公司整體的意見</p>
備註	