

## 產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	分析客戶對調查的要求
2.編號	ITCSPL419A
3.應用範圍	本能力單元應用於那些集中和特定的工作，來分析客戶對調查的要求。這可以是源自客戶熱線的來電或其他聯絡客戶的途徑，共通點在於應有跟進的行動，且客戶要被知會結果。
4.級別	4
5.學分	3
6.能力	<p><b>能力要求</b></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 充分理解客戶對產品／服務有要求調查的當然權利，尤其是出現問題的時候</li> <li>● 充分察覺極需要研究那些客戶對調查的要求，並儘早確定導致有關問題的根本原因</li> <li>● 理解要運用良好分析技巧以解讀客戶所報告徵兆的重要性，同時要準確點出真正的原因</li> <li>● 需察覺有廣泛的技巧和方法來處理調查的要求，並且各有其優劣之處</li> <li>● 需察覺因調查的要求被忽視，延誤或誤解所導致的潛在損失和危機</li> </ul> <p>6.2 分析客戶對調查的要求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 作出良好安排來迅速收集客戶對產品／服務調查的要求（詳細步驟在其他能力單元中闡述）</li> <li>● 領導分析的工作並有效地將相關產品眾多的調查要求分類和定優先次序</li> <li>● 非常準確地去確定和探討客戶報告的問題／徵兆之成因</li> <li>● 估計當關於產品的問題被發現和証實後可能出現的危機和損失</li> <li>● 決定和抽出幾個針對新產品／服務問題的最佳解決辦法，並顧及它們對整體收益的衝擊</li> <li>● 向管理層報告和徵求對所發現問題解決方案的認同，並在尋獲批准後即時執行</li> <li>● 有效向涉及該產品／服務的各階段員工發放結果和跟進行動，包括負責接觸客戶的前線員工</li> <li>● 探討可長期幫助或優化分析階段的支援行動，如員工培訓，更友善客戶關係等</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 經常確保所有處理客戶對產品調查要求的員工全力以赴地工作</li> <li>● 經常全心全力工作以確保有準確的調查和及時的跟進行動</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. c</p> <p>ii. 在最短時間範圍內完成調查工作並且是富有成效的</p> <p>iii. 在調查發現問題時提出有建設性的解決方案</p>
備註	