

## 產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	與賣家協調
2.編號	ITCSPL432A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有與賣家溝通和協調的安排和工作，但特別集中在計劃相關產品／服務組件的安裝和拆卸。
4.級別	4
5.學分	3
6.能力	<p><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 充分理解常與公司的賣家保持密切聯繫的重要性，以便需要時可得到他們即時的協助和支援</li> <li>● 察覺賣家本身通常是最佳人選來處理自家產品的保養維修工作，例如軟硬件的安裝和拆卸</li> <li>● 理解恰當的賣家管理和協調對公司長遠利益的重要性</li> <li>● 充分抓緊必須建立標準來處理和協調所有的賣家，而又同時保持對個別賣家的彈性</li> <li>● 需察覺在賣家機構內出現的流動性和主要內部變動，可能對己方產品甚至公司整體造成衝擊</li> </ul> <p>6.2 與賣家協調</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 預先建立一套標準指引來處理和協調各類的賣家</li> <li>● 確保賣家的指引正式獲得管理層的批准及已獲所需資源的調撥</li> <li>● 確保所有參與賣家聯絡和協調的員工充分理解和堅定依從上述的指引</li> <li>● 有需要時接觸和取得賣家的支援和服務，而需求通常是源自公司本身的客戶的</li> <li>● 確保賣家充分理解對他們的要求，並尋求他們會應要求提供服務的確定／保證</li> <li>● 與個別賣家安排對政策和關係定期和臨時的檢討</li> <li>● 為與賣家的溝通和協調事宜保留準確和詳細的紀錄</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 經常確保所有賣家會應要求盡最大努力和提供最佳服務</li> <li>● 經常在賣家和公司利益之間維持恰當的平衡</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 為產品組件的安裝和拆卸與賣家作有效率和效果的協調</p> <p>ii. 確保安排會按客戶最大的利益來進行</p>
備註	