

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	與賣家建立伙伴方案
2.編號	ITCSPL521A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有考慮，政策，規則和運作來在新產品／服務生命週期的生產，市場推廣和／或其他活動引入外判商。這工作被置於一個較廣闊和較高的層次，細節步驟會在下一工作組別“外判商控制和監察”詳述。
4.級別	5
5.學分	2
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"> ● 充分理解有廣泛理由極需要引入外界賣家，如獨有的專長，減低成本，擴大運作規模等 ● 準確抓緊與合作伙伴一起工作，代替純由己方員工進行產品發展的好壞之處 ● 充分察覺與賣家建立伙伴方案時在條件和情況方面多元之處 ● 需察覺必須要如己方員工般管理賣方人員，及其實行時的困難 ● 需察覺對特定產品來說會有大量可能賣家，而其選擇甚具挑戰性 <p>6.2 與賣家建立伙伴方案</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 極小心和聰明地為新產品在組件／服務方面尋找合適賣家 ● 有效和不同賣家協商，目的在對公司最有利條件下與賣家結為伙伴 ● 確立和進行必須行動，持續監察賣家的表現和儘早突顯偏差之處 ● 督導以清晰和絕不含糊的字眼包括要求，量度方式，獎賞，罰則等來準備與賣家的伙伴方案 ● 確保在伙伴方案中對重要事項有清楚指示如“服務水平協議”，產品付運（要多久），開始服務時間，賣家後端支援等 ● 建立並確保應變計劃的有效性，以應付出現影響賣家提供產品或服務的問題 ● 運用有效溝通和管理技巧，確保賣家的員工有一如己方公司人員的表現水平，和朝同一目標工作 ● 在引入賣家伙伴後，監察並對波動的客戶滿意水平作出反應 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常在各相關團體間如公司和賣家，客戶和公司利益之間維持恰當的平衡 ● 經常全心全意工作以確保成功與賣家建立伙伴方案，並達致雙贏的情況
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 與賣家建立伙伴方案時展示出謹慎和專業能力，對產品／服務各方面均有幫助</p> <p>ii. 確保對各團體都有利益包括客戶，己方公司和賣家等</p>
備註	