

一般策略管理之能力單元

1.名稱	規劃公司整體客戶關係管理的策略和次策略
2.編號	ITCSSG506A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和行動，為公司規劃整體客戶關係管理的策略和次策略。這一基礎步驟為日後有關客戶關係管理策略的規劃和詳細執行工作，確立了目標和指引。
4.級別	5
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"> ● 充分抓緊必須建立和規劃公司整體客戶關係管理的策略和次策略，以作為日後相關活動的方向／指引 ● 清楚理解客戶關係管理不單是營運業務的一片軟件，科技或者步驟，實際上它是需要策略性地建立的一項政策 ● 清楚理解有需要針對公司所建立一系列的客戶群組，進行全面的競爭對手分析 ● 充分了解策略的制訂通常都是指引性的，要規劃相關的次策略才能有效地促進其真正的實施 ● 需察覺在規劃客戶關係管理策略和次策略時，是有很多因素要作考慮，衡量和判斷的 ● 需察覺客戶關係管理策略的規劃，對資訊科技與通訊產品甚至整間公司的成敗與否，有著重要的影響 <p>6.2 規劃公司整體客戶關係管理的策略和次策略</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 全面掌握客戶關係管理，尤其是在資訊科技與通訊行業方面的最新發展 ● 具批判性地去評估影響建立客戶關係管理策略的資訊，如客戶關係管理的基本原則，客戶關係管理常採用的手法和工具等 ● 規劃客戶關係管理策略和次策略的路線圖，要覆蓋不同的局面，尤其是涉及資訊科技與通訊行業的 ● 展示極高的分析能力，確保客戶關係管理策略和次策略路線圖是嚴緊及有強制力的，並且要考慮不同選擇方案的效用和效率 ● 計劃及領導客戶關係管理策略和次策略的部署，以確保它們與既定的路線圖保持一致，並且和公司整體的目標和政府互相協調 ● 開展對不同選擇方案的評估，從而挑選最能配合既定客戶關係管理策略和次策略的軟件方案 ● 與管理建立有效的溝通渠道，以確保他們對所建議客戶關係管理策略和次策略的理解和支持 ● 與員工建立有效的溝通渠道，以確保他們對客戶關係管理策略／次策略的理解，並為它們的實施來工作 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有參與員工在為建立最終客戶關係管理策略和次策略工作時都盡了最大的努力和忠誠 ● 在考慮和規劃客戶關係管理策略時經常視客戶的利益為最優先 ● 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	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 成功為公司提議和建立一套客戶關係管理的策略和次策略 對不同選擇方案作批判性的分析，並提交選定了的客戶關係管理策略和次策略