

## 客戶關係管理之能力單元

1.名稱	賺取客戶購買產品／服務的承諾	
2.編號	ITCSCR301A	
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的計劃，考慮和行動來獲取客戶購買及採用公司資訊科技與通訊產品和服務的承諾。這絕對是活動組別“執行施行客戶關係管理”的最終目標。	
4.級別	3	
5.學分	3	
6.能力	<p><b>6.1 具備有關知識</b></p> <p><b>6.2 賺取客戶購買產品／服務的承諾</b></p> <p><b>6.3 展示專業能力</b></p>	<p><b>能力要求</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>理解任何業界的最終目標就是結束相談並賺取對方購買公司產品和服務的承諾，資訊與通訊科技公司亦不例外</li> <li>理解客戶會購買這個成果，極依靠看透和詮釋客戶訊息的能力</li> <li>理解客戶會購買這個成果亦依靠軟技巧，如在合適時間施展遊說的技巧</li> <li>理解任何導致客戶落實購買承諾的活動都一定要依從公司管理層訂下的政策和指引，如員工行為守則等</li> <li>理解任何導致客戶落實購買承諾的活動都一定要遵守所有政府法例，如保障個人資料和個人私隱等</li> <li>理解極需要建立預防措施／補救行動，以減少／處理客戶的投訴</li> <li>需察覺客戶購買的承諾可轉化成新的商機和增強客戶關係的機遇</li> </ul> <p><b>能夠：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>與客戶互動時正確看透和詮釋購買的訊息，和能夠相應地調節銷售的節奏</li> <li>有技巧地留意到客戶言談間的情緒，避免對方在充滿負面情緒之際終止了相談</li> <li>機智地提出繼續或中止相談的請求，並注意客戶的反應以確定銷售過程是否在正軌之上</li> <li>運用遊說技巧例如加強接觸以吸引客戶對所推薦產品和服務的承諾</li> <li>若即時完結被認為不恰當的話，運用銷售技巧例如承諾取得／提供更多相關資料，同意下次會面時間等</li> <li>使用與公司指引相符合，和合乎一般職業道德的銷售手法，以避免客戶的投訴</li> <li>堅守所有銷售都是為了公司和客戶利益而進行的原則，故祇有真誠連繫到客戶需要的產品或服務才會被推荐</li> <li>建立監察措施紀錄和調查員工如何進行銷售活動，在適用時使用軟件工具如數據庫管理系統等</li> <li>建立溝通渠道供客戶對購買了的產品或服務表達意見／提出投訴，在適用時使用軟件工具將過程自動化</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>經常確保所有參與的員工在向客戶銷售公司產品和服務時都盡了最大努力和忠誠</li> <li>經常依從公司的政策和政府條例主進行銷售活動，即使銷售表現可能某程度上受影響</li> <li>經常尊重和保護客戶的私隱</li> </ul>

7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： i. 獲得客戶購買公司產品和服務的承諾 ii. 根據識別了的客戶情緒和購買意欲來展示有效的遊說技巧 iii. 確保所有銷售活動遵從監管要求和合乎職業道德，從而將客戶的投訴減至最低
備註	