

## 客戶關係管理之能力單元

1.名稱	管理客戶檔案及活動記錄
2.編號	ITCSCR302A
3.應用範圍	本能力單元應用在日常活動和程序來管理及記錄客戶的銷售活動，及相應的盈利虧損計算和資料紀錄等。
4.級別	3
5.學分	4
6.能力	<p style="text-align: center;"><b>能力要求</b></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 理解要在銷售週期每一步驟及時和準確紀錄銷售資料的重要性</li> <li>● 理解必須收集所有相關資料，如關於客戶，產品，交易等</li> <li>● 理解在管理橫跨各客戶組群的客戶盈利和銷售紀錄時，要有獨一無二整合和準確的處理</li> <li>● 理解追蹤系統的標準程序，系統因而可獨立運作</li> <li>● 理解處理客戶盈利和銷售紀錄時一定要遵從公司內部追蹤系統的要求</li> <li>● 需察覺公司客戶關係管理策略和客戶紀錄處理活動的緊密關係</li> </ul> <p>6.2 管理客戶檔案及活動記錄</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 保養和更新資料以確保它們的準確性和完整性，在合適時使用電腦系統和應用軟件</li> <li>● 偵測不合規格和缺失了的資料，並從合適途徑獲取資料以補充不足之處</li> <li>● 製作報告提供對銷售活動的視野和監察銷售結果</li> <li>● 應要求提供相關統計資料和進行有關銷週期管理的分析</li> <li>● 準確記載客戶銷售和盈利的資料，或許使用電腦化的數據庫管理軟件</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 經常確保所有參與的員工在管理客戶銷售和盈利紀錄時都盡了最大努力和忠誠</li> <li>● 經常在客戶和公司整體利益之間維持恰當的平衡</li> <li>● 經常以科學和客觀的態度處理客戶資料</li> </ul>
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"> <li>i. 成功提供準確和及時的銷售資料報告</li> <li>ii. 滿足由不同團體提出對資料的要求</li> <li>iii. 永久紀錄相關資料，並可應要求供未來的查詢和更新使用</li> </ol>
備註	