

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	定期進行市場，客戶需求及預期等調查
2.編號	ITCSCR303A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的運作／行動來定期進行客戶需求，客戶預期及市場狀況等調查。這過程可被視為資料收集階段，以準備日後促進客戶滿意程度的活動。
4.級別	3
5.學分	3
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 理解客戶滿意程度與產品／服務甚至整間公司成敗與否的關係之重要性 ● 理解維持客戶的滿意需要進行一系列客戶關係提升的活動，而這些活動要有準確和及時的客戶資料來支持 ● 理解必須通過市場調查和客戶需求調查等來尋找精確和及時的客戶資料，而這些措施要以週期性方式進行 ● 理解公司的準則和政策以收集在不同組群（如有的話）客戶的資料 ● 理解相關的法例（例如私隱）和行為守則來組織合適的溝通方式，用以收集客戶對資訊科技與通訊產品／服務的資料和需求 ● 需察覺有廣泛不同的方法／方式來進行上述調查，並各有其相對優勢和要投入的資源 <p>6.2 定期進行市場，客戶需求及預期等調查</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定出固定機制作週期性的市場和客戶調查，收集市場和客戶資料供日後維持／增進客戶滿意程度的活動作參考 ● 在不同情況下應用資料收集技巧，以期取得廣闊範圍，準確和及時的市場情況和客戶需求資料 ● 使用多方面的溝通技巧，配合不同市場組別的情況和溝通作風 ● 使用有效提問技巧獲取有用資料決定客戶需要，喜好和預期等 ● 提出令人信服的原因來詢問敏感性問題和收集相關文件／証據等以支援客戶需要的評估 ● 緊密監察客戶調查活動／計劃，確保所有公司政策和政府法例在整個過程中都被遵從 ● 編輯所收集客戶資料來概述客戶的需要和預期，並將資料提交適當的團體 ● 避免在資料紀錄，儲存和擷取等不同過程中洩漏了客戶資料 ● 基於調查結果向管理層建議一系列跟進活動以滿足客戶需求 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有參與的員工在進行客戶和市場調查時都盡了最大努力和忠誠 ● 經常在客戶，公司甚至社會整體利益之間維持恰當的平衡
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"> i. 成功推出一系列固定調查計劃來收集有關市場狀況，客戶需求和預期等資料 ii. 在公司政策和政府法例範圍內，以準確和及時的方式取得客戶資料 iii. 基於調查結果設計和向管理層提交跟進行動的建議
備註	