

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	定期致電推銷來建立及維持與客戶關係
2.編號	ITCSCR304A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和安排來進行定期致電推銷，目標在與客戶建立及維持良好關係。
4.級別	3
5.學分	2
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"> ● 理解定期聯絡客戶乃基本但也是重要的手法來銷售公司產品／服務，同時間亦與客戶維持良好的關係 ● 理解必須有秩序和巧妙地安排電話推銷，從而以有限資源達到最佳結果 ● 理解在接觸客戶和作促銷時緊貼依從公司指引和政策的重要性 ● 向現在／潛在客戶進行電話推銷時，要理解相關的政府條例（例如私隱條例） ● 理解電話推銷可通過多種渠道進行，它應該因應不同市場組別的客戶（如有的話）來個別修改 ● 充分理解擁有極佳軟性技巧和產品知識的合資格銷售人員，乃電話推銷主要成功因素 ● 需察覺資訊與通訊科技產品／服務市場的激烈競爭，故己方電話推銷的成果深受競爭對手類似行動的影響 <p>6.2 定期致電推銷來建立及維持與客戶關係</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 依照既定機制來管理／調節有關公司產品／服務的電話推銷活動，並確保自己會在進行聯絡客戶的行動時依照其中的格式，次數和規定等 ● 確保所有客戶電話推銷都跟隨計劃般定期進行，紀錄和作報告 ● 組織在各市場組別現有客戶戶口的資料和消息，以尋找可供電話推銷之可能 ● 將不同源頭的客戶連繫和資料作槓桿式處理，開發新業務聯絡的機遇 ● 安排合適和合資格人員進行客戶電話推銷及相關活動，包括利用外判商的銷服務 ● 安排培訓，促銷資料和市場推廣資金等，提供予各市場組別內的銷售人員和服務團隊 ● 確保所有電話推銷都被恰當紀錄，有用的發現會加以分析來發掘重要事宜，如現有客戶滿意程度，消費傾向等 ● 非常準確地評估例行電話推銷和客戶關係改善之間的相關程度，有需要時提出銷售活動的改變／強制等 ● 在銷售活動是外判的情形下，確保外判商會一如己方員工般依照既定指引／清單工作和達到類似表現 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有內外銷售人員在進行電話推銷和相關銷售活動時都盡了最大努力和忠誠 ● 經常將客戶利益視為最優先事宜，同時在客戶和公司利益之間維持恰當的平衡

7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： i. 成功按既定機制進行電話推銷活動 ii. 在電話推銷時取得關於客戶有用的資料 iii. 提出合適的跟進行動來促銷及增強與客戶關係
備註	