

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	確認成功的關鍵因素及如何量度成功
2.編號	ITCSCR401A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和行動，確認客戶關係管理的成功關鍵因素。成功確認這些因素可促成日後適當的採用和施行有關客戶關係管理的行動。
4.級別	4
5.學分	4
6.能力	<p>能力要求</p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 充分理解所有活動最終成敗與否受多方面因素影響，而有關客戶關係管理的也不例行 ● 充分察覺要正確識別上述成功關鍵因素，以規劃公司客戶關係管理的策略和活動之重要性 ● 理解成功／失敗的水平一定要以具體術語加以定義，若要準確測量的話最好更包含數化的量度 ● 抓緊上述關鍵成功因素的標準或完成水平，一定要跟隨公司既定的客戶關係管理哲學和道德標準 ● 理解上述關鍵成功因素將成為長期的指引／目標，以訂立公司有關客戶關係管理活動和政策，而任何被忽視／忽略的錯誤都會延長／傳播有害的影響 ● 需察覺有廣泛不同的方法／技巧來量度和評估客戶關係管理關鍵因素之成敗與否 <p>6.2 確認成功的關鍵因素及如何量度成功</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用良好分析技巧來識別和獲取那些屬一般客戶關係管理，或者針對獨特客戶關係管理活動的成功關鍵因素 ● 技巧地將上述識別了的成功關鍵因素加以整合／混合，使它們成為公司既定客戶關係管理哲學和道德標準的一部份 ● 極準確地為那些成功關鍵因素建立質與量的測量，表現評級從而變得可能 ● 有技巧和巧妙地處理那些成功關鍵因素，令到結果表現水平和公司既定客戶關係管理政策及其他因素如預算，資源調撥等可保持一致 ● 運用良好溝通技術／管理技巧令各階段員工認識那些成功關鍵因素和已建立了的表現指標 ● 設定措施和行動以確保各階段員工會絕對依從已建立的客戶關係管理政策（根據上述成功關鍵因素而訂立）和竭盡所能來符合為他們既定了的表現水平 ● 建立有效的程序來紀錄日後對那些成功因素和表現設定更改的細節 ● 將結果和其後對客戶關係管理成功因素的更新向管理層報告，以支援他們作出決定或政策規劃 ● 向參與公司客戶關係管理活動的員工／外判商發放上述結果相關部份 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有相關團體在確認成功關鍵因素和表現等級時都盡了最大努力和忠誠 ● 經常在客戶，員工和公司整體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： <ul style="list-style-type: none">i. 成功和正確地識別那些和公司客戶關係管理政策和行動有關的成功關鍵因素ii. 成功建立不同水平的表現指引來量度建基於較早前確認成功關鍵因素活動的成敗
備註	