

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	引進及改良由伙伴機構諸如外判商提出的策略
2.編號	ITCSCR403A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和行動步驟來引進及改良由伙伴機構諸如外判商提出的策略。
4.級別	4
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"> ● 需察覺在提供資訊與通訊科技產品不同階段時利用外界團體服務的好處，包括在客戶關係管理起初階段的策略規劃 ● 清楚理解要牢固協調和緊密監察外判商的重要性，以便為公司帶來最大的利益和投資回報 ● 抓緊必須建立一套廣泛的準則來選擇外判伙伴 ● 需察覺要確保外判伙伴對己方公司目標有一致態度的重要性 ● 需察覺必須如己方員工般來管理外判商的員工 <p>6.2 引進及改良由伙伴機構諸如外判商提出的策略</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 訂立合適和可行的指引／標準來為公司外判工作選擇伙伴 ● 確保已建立的標準和指引在不同階段都嚴格的和外判商接軌，例如在客戶關係管理起初階段的策略規劃 ● 將既定外判商標準發放給己方各階層員工，並確保他們在與外判團體交往時會加以堅持 ● 定期緊密與外判商溝通和協商，以便能及時獲取他們最新的進展和意見 ● 有技巧／巧妙地要求外判商提交他們本身的客戶關係管理策略，以評估其有效性，及更重要的是與己方公司是否相容 ● 將各外判商客戶關係管理策略工作與己方公司的加以整合，確保從聯合力量中得到最大的結果 ● 為外判商建立清晰和絕不含糊的表現指標，並實行相應的獎賞和懲罰程序 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在處理外判商所提客戶關係管理策略時經常全心全力工作以確保其長期穩定性和可用性 ● 經常在外判商和己方公司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. 成功從外判商取得有用的客戶關係管理策略建議 ii. 成功將各外判商客戶關係管理策略與己方公司的整合起來，實現集體的好處 iii. 在日後階段確保會採用和施行結合了的客戶關係管理策略
備註	