

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	規劃公司組織及人力需求以推行客戶關係管理策略
2.編號	ITCSCR404A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和行動來規劃公司組織及人力需求以執行既定的客戶關係管理策略。這步驟完結了設計階段，並為執行公司客戶關係管理策略／次策略鋪下基礎。
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"> ● 充分理解合適的公司組織和恰當的人力調撥是公司能成功朝向目標運作的基礎，而一家資訊與通訊科技公司提交的客戶關係管理策略也並不例外 ● 抓緊必須基於業務和增長需要建立最理想公司組織這重要事實，而同時要面對諸如預算等的限制 ● 充分察覺人力乃其中一最重要資源，特別是客戶服務管理相關的勞工密集活動 ● 理解要安排最合適人員出任公司組織內不同職位之重要性，以期達致最佳產出表現 ● 理解個別員工有自己強弱之處，而客戶服務管理活動通常要求有強力溝通和軟技巧人員 ● 需察覺香港員工的高流動性，特別是前線的客戶接觸和銷售人員 ● 需察覺當額外人員被重新部署在客戶服務管理策略執行崗位時，對其他服務領域或公司運作的衝擊 <p>6.2 規劃公司組織及人力需求以推行客戶關係管理策略</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握對公司管理層訂立的策略／次策略全面的理解和知識 ● 運用卓越設計技巧，提出可最佳回應客戶關係管理要求的公司組織，亦同時可在耗用最少資源情況下施行 ● 運用良好估計和評估技巧，找出擔任新公司組織不同崗位的最佳員工數目 ● 確保會有足夠合資格和技術的員工，例如通過招聘，重新調配，重新培訓等 ● 有需要時尋找合適的外判商或中介人填補額外的人力要求 ● 影響和鼓舞員工在日常工作中充分運用其溝通和軟性技巧，處理客戶關係管理活動 ● 識字員工在這方面的培訓需求，並及時提供這些培訓 ● 建立有效監察系統追蹤員工在全新／經改變公司組織下的表現，並在有需要時提出修改 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保各階層員工充分明白他們在建議的公司組織內的角色，並在日常工作中傾盡全力和忠誠 ● 經常將客戶利益置於最優先，但同時顧及要將員工利益維持恰當的平衡
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. 成功設計最合適的公司組織，能顧及和施行既定的客戶關係管理策略 ii. 成功安排符合技術／資格要求最佳數目的員工出任建議的公司組織 iii. 確保新組織能順利運作和可對較早前建立的客戶關係管理目標和策略作出貢獻

備註	
----	--