

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	招募，培訓，酬答及激勵員工以促成客戶關係管理策略成功推行，並在合適情況下透過外判商增進僱員的產品知識
2.編號	ITCSCR407A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的運作和活動來招募，酬答及激勵員工以促成客戶關係管理策略成功推行。亦會提供增進他們產品知識的培訓，包括由外判商所提供的。
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"> ● 充分理解要成功推行公司客戶關係管理策略，需要充足的資源投入，其中人力是最重要的投入 ● 充分警覺人力的投入不單在於數量，還有質素方面如技術和軟技巧，個人態度，甚至產品知識等 ● 抓緊建立長期機制來招募和部署員工的重要性，進行有關客戶關係管理策略工作 ● 理解要令外判商參與和使用他們服務的好處，尤其當產品／服務實際是由他們提供的時候 ● 理解重要的是提供所需培訓予經招募並部署進行客戶關係管理策略工作的員工 ● 了解必須為員工的表現事宜訂立政策／指引，如酬答，激勵，甚至懲罰方案等 ● 需察覺在資訊科技與通訊產品行業人力市場的流動性，並且在高更換率時對公司的衝擊 ● 需察覺外判商的情況和穩定性，尤其在他們提供提供本身的產品／服務，和向己方員工培訓對外判商產品／服務知識的時候 <p>6.2 招募，培訓，酬答及激勵員工以促成客戶關係管理策略成功推行，並在合適情況下透過外判商增進僱員的產品知識</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 因應管理層早前的批准，協調招募合資格員工來進行公司客戶關係管理策略工作 ● 有前瞻性地提供合適的培訓發展員工，以應公司客戶關係管理策略的要求，包括技術培訓如電腦和相關軟件工具的使用 ● 訂立培訓和發展的政策，並設計可以配合人力資源發展政策的培訓活動，以支援公司的客戶關係管理策略 ● 與包括外判商的不同團體合作，識別支援公司客戶關係管理策略所需的技術和知識，例如特殊的產品知識 ● 有效施行計劃，激勵員工改善客戶關係管理策略工作的質素，例如設立鼓勵優質服務的認可計劃和補償方案等 ● 設立檢查機制以確保人力資源政策，招募指引，員工機遇，補償，員工福利和員工活動等都會依照最新的僱員條例和其他的法定要求 ● 與業務和運作單位定期檢討有關客戶關係管理運作，結構，人力調撥和其他人力資源事宜，並在有需要時更新政策／程序等 ● 規劃溝通策略如員工手冊，會議和活動等，以方便和紀錄與員工的內部通訊

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有參與團體在處理客戶關係管理策略的人力資源事宜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 ● 經常確保外判商的表現會和己方員工相類似
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. 成功招募足夠合資格員工來進行公司客戶關係管理策略的工作 ii. 確保所有員工定期從合適供應商得到適當的培訓 iii. 確保所有員工的努力都被適當地監察，紀錄和酬答
備註	