

客戶關係管理之能力單元

| | |
|--------|---|
| 1.名稱 | 建立主動的程序作客戶故障管理 |
| 2.編號 | ITCSCR409A |
| 3.應用範圍 | 本能力單元應用在所有的考慮和安排，建立程序處理客戶因故障而產生的事宜。此處特別強調主動和恰當的處理方式，定可將負面影響減至最低，甚至對客戶關係產生正面的效果。 |
| 4.級別 | 4 |
| 5.學分 | 3 |
| 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"> ● 充分理解內藏於客戶處理程序的錯誤和員工本身出錯等都可以帶來對客戶關係有嚴重傷害的結果，及引發難以預料的後果 ● 充分察覺必須預先建立標準程序作客戶故障管理，而主動的方式通常優於被動的行動 ● 理解主動的客戶故障管理有明顯減低客戶不滿的好處，但必須同時察覺實際上有出乎意料情況的可能 ● 理解必須向參與接觸客戶的員工提供有關的培訓，作為訂立客戶故障管理程序的相輔相成措施 ● 需察覺有廣泛不同的方法和標準來實現客戶故障管理程序，並各有其優劣之處 <p>6.2 建立主動的程序作客戶故障管理</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 全面調查及識別產品和服務可能引起客戶投訴的敏感事宜／錯處／潛在的故障等，並評估問題的嚴重性 ● 在客戶投訴前已展示主動的計劃和判斷能力來評估故障，甚至在客戶察覺有故障之前 ● 建立有效程序將潛在的故障減至最少，或在真正出現時舒緩不利結果的影響 ● 建立有效溝通途徑發放防止故障程序予參與處理客戶的員工，他們在日常工作時有可能會觸發這些故障 ● 為相關員工設計合適的培訓，例如作為客戶故障管理程序一部分的軟性技巧，而良好的客戶關係通常是避免客戶的不滿和投訴的最佳主動措施 ● 領導和指示員工有彈性地服務客戶，例如獎賞／補償客戶至某容許的限額，從而避免客戶的投訴或舒緩客戶的負面感覺 ● 建立有效用和有效率的升階渠道，令員工在管理客戶故障時遇到問題的話，可以從上級獲得及時和確實的建議 ● 建立監察和檢討機制定期評估那些故障管理程序的有效性，並在有需要時修改既定了的程序 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有參與員工在日常客戶管理工作，包括故障管理時都盡了最大努力和忠誠 ● 經常將客戶的利益視作最優先事宜 |
| 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"> 成功為客戶故障管理建立標準程序，以供相關人員依從 採取主動方式來建立程序，令大部分客戶投訴可在真正出現之前消失 |
| 備註 | |