

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	組織和檢討客戶檔案以期獲得新客戶和令現有客戶增值
2.編號	ITCSCR410A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的工作和行動來組織和檢討客戶檔案，目的為己方產品覓得新客戶，或另方面對現有客戶加以增值。
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"> ● 充分理解挽留現有客戶和開拓新客戶對公司整體盈利和生存的重要性 ● 充分了解認識客戶與抓緊客戶之間的緊密關係 ● 警覺必須妥善組織和儲存客戶檔案及相關資料，以作日前的檢討和分析 ● 需察覺有廣泛可用的數據管理和分析工具，和它們的相對表現 ● 需察覺要在通訊與資訊系統市場挽留現有和吸引新客戶的激烈競爭，以及客戶對持續增值服務的高期望 <p>6.2 組織和檢討客戶檔案以期獲得新客戶和令現有客戶增值</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 將不同源頭關於現有客戶的資料和情報整合，準備銷售活動計劃的執行 ● 以槓桿式處理現有的客戶接觸，發展新商業合約的支援網絡 ● 領導客戶查詢或通過不同形式接觸所得資料的紀錄 ● 將不同類別的客戶情報整合並載入數據庫系統 ● 應用管理層定下的標準將客戶的線索質量化 ● 開發客戶線索的名冊，包括關於客戶的主要資料 ● 在處理不同來源的客戶資料時遵照私隱條例和公司內部指引 ● 在整個紀錄，儲存和擷取過程中有效防止客戶資料的泄露 ● 進行客戶資料檢討後，有效地將結果提交管理層，並輔以對日後行動充實和可行的建議 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常在現有客戶，潛在客戶和公司整體利益之間維持恰當的平衡 ● 經常全心全意工作以確保成功完成客戶檔案的分析
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. 成功和準確地在時間範圍內完成客戶檔案的分析 ii. 利用所得結果和跟進行動來提升現有客戶的情況和吸引新的客戶
備註	