

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	發展各類型推廣項目來挽留現有客戶
2.編號	ITCSCR412A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的安排和行動來發展推廣項目和活動，主要目的在於挽留現有客戶對公司產品和服務的滿意和忠誠。
4.級別	4
5.學分	4
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"> ● 充分理解必須為市場推廣和服務實時評估客戶的資料，並伴以詳細服務中心管理報告來設計合適的項目 ● 警覺要分析客戶購物習慣，對公司產品和服務的使用，或人口統計資料等來達致目標中的推廣之重要性 ● 了解極需要評估上述目標市場分析的結果，以便將合適產品／服務銷售予合適的客戶 ● 警覺公司既定客戶關係管理策略與針對客戶的推廣項目之間的密切關係 ● 需察覺客戶經常變動的喜好和行為，故亦必須隨時改變任何有關客戶的推廣活動 <p>6.2 發展各類型推廣項目來挽留現有客戶</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立不同溝通渠道將公司產品和服務最新的資訊提供予客戶，例如即將舉行推廣活動的日期 ● 發展和施行忠誠項目來引起和增進客戶的忠誠 ● 在交付服務的流程中發展與客戶的互動過程，以確保能建立與客戶的個別關係 ● 利用表現方面的特別技巧，作為項目發展評估的尺度和表現標準 ● 識別和選擇合適的追蹤和監察方法來評估項目的表現 ● 分析和報告對項目有效性的評估，包括底線數字，客戶觀感，成本，參與比率等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有參與人員在為針對現有客戶發展和施行推廣項目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
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. 成功協調項目和活動來增進客戶對公司的忠誠 ii. 確保項目的設計可以展示對目標客戶的了解，和設計忠誠項目和活動的專門技術
備註	