

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	針對所有客戶組群決定己方在市場的客戶關係管理目標定位
2.編號	ITCSCR501A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和安排來決定公司在市場的客戶關係管理目標定位。這步驟在進行時會充分考慮所有已建立了的客戶組群。
4.級別	5
5.學分	3
6.能力	<p><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 充分了解必須將客戶分成組群，以便將公司廣泛的產品和服務配對不同組別客戶的喜好 ● 清楚識別不同客戶組群和相應客戶關係管理情況的緊密關係 ● 充分理解要決定客戶關係管理的情況的話，實有賴於對市環境和客戶清晰和準確的理解 ● 理解要決定客戶關係管理的情況的話，應當依從公司既定的客戶關係管理哲學，並按照所調撥的資源來作策劃 ● 需察覺必須在確立客戶關係管理市場定位後，有合適的跟進行動 ● 對公司高層管理建立的客戶關係管理哲學擁有極佳的理解 ● 對公司的倫理哲學和標準，尤其關於客戶關係管理事宜的擁有極佳的理解 <p>6.2 針對所有客戶組群決定己方在市場的客戶關係管理目標定位</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以極高準確性預測公司最恰當的客戶關係管理市場定位，並充分考慮了所有已建立了的客戶組群 ● 設計工作計劃來成立和決定上述的目標客戶關係管理市場定位 ● 為不同客戶組群規劃最終客戶關係管理市場定位的決定，並向所有日後參與的員工傳遞此信息 ● 領導定期的檢討和對客戶關係管理市場定位細節的修改，如市場狀況，客戶喜好，或外在于因素如政府規則等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常在不同客戶組群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決定市場客戶關係管理市場定位的工作
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. 成功為公司在不同客戶組群間及時決定最理想的客戶關係管理目標定位 ii. 提出合適跟進行動來實現客戶關係管理目標定位
備註	