

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	為特定行業分析和預測市場趨勢
2.編號	ITCSCR502A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮，程序和行動來分析和預測資訊科技與通訊行業產品和服務的市場趨勢。這是在工作組群“分析客戶關係管理有關事宜的市場”最初的一步。
4.級別	5
5.學分	7
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"> ● 充分抓緊客戶關係管理在橫跨所有行業的共通性，但亦包括資訊科技與通訊行業和其獨特產品和服務明顯不同之處 ● 充分理解在可得到任何相關和寶貴資料前，都必須進行小心和詳細的分析，而資訊科技與通訊行業市場趨勢也不例外 ● 需察覺要調撥足夠和有關的資料作分析工作的重要性 ● 充分理解任何分析工作的價值在於促成對未來趨勢準確的預測，從而令公司可作相對的回應 ● 需察覺有廣泛不同的方法和工具來作市場趨勢的分析，並各有其優劣之處 ● 需察覺公司客戶關係政策和上述分析及預測工作之方向和焦點間的緊密關係 <p>6.2 為特定行業分析和預測市場趨勢</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為公司在資訊科技與通訊行業市場趨勢調查這目的，決定及採取一套最理想的市場分析和量度方法和工具 ● 領導市場調查的實際進行，並確保整個過程中的正確性和及時性 ● 在進行市場趨勢調查時有技巧地整合資訊科技與通訊行業的特色客戶對產品／服務的態度 ● 小心考慮不同客戶組群間行為模式不同之處，如企業客戶或個別客戶之間 ● 領導進行根據調查結果的後續分析，並聚焦在未來的市場趨勢 ● 總結結果，預測及建議跟進行動，提交給管理層和相關團體的員工 ● 對未來客戶關係管理活動提出建議，目的以客戶的忠誠和支持來維持未來的市場 <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進行行業攸關的調查和分析工作時都盡了最大努力和忠誠 ● 經常全心全意工作以確保成功完成這分析和預測的階段 ● 經常顧及和在科技，政治，社會和法律等相關因素間達成恰當的平衡
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"> 成功及時和準確地完成這行業攸關的市場調查和分析工作 非常準確地預測未來的市場情況 建議有效行動來增強公司在未來市場的競爭力

備註	
----	--