

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	分析和預測客戶需要以達到有意義的分組
2.編號	ITCSCR503A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和行動，分析現有和預測未來客戶需要以達到有意義的分組，作日後客戶管理之用。這步驟亦可以視為客戶忠誠預測。
4.級別	5
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"> ● 充分理解準確和詳盡的客戶分析對建立良好客戶關係這長遠目標是極其重要 ● 抓緊必須要同時滿足現在和未來的客戶需要，而後者需要的是準確的預測 ● 充分了解必須將客戶分組以便能度身調撥資源和客戶服務 ● 充分了解恰當的客戶分組是維繫和強化客戶忠誠重要的一步 ● 需察覺有廣泛可行的方法和工具來收集及分析客戶的需求 ● 需察覺公司客戶關係政策和客戶分組方式之間的密切關係 <p>6.2 分析和預測客戶需要以達到有意義的分組</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 總結產品和服務的特色，並因應通訊和資訊服務界的競爭情況，訂出給予客戶不同的包裝 ● 準確識別研究項目的焦點，以獲取客戶的需要作日後的分析 ● 管理在不同情況和客戶組群間資料的收集，以便取得有關客戶需要全面準確和及時的資料 ● 管理客戶研究的計畫／項目，尋找現有資料來源，並以獨立觀點調查客戶以獲取重要市場情報 ● 充分掌握對競爭對手策略前瞻性的知識及他們如何施行其計劃，以便預測未來的競爭和保護己方業務 ● 分析和比較由其他公司運作類似市場產品／服務所得的結果 ● 設計具結構性的過程以合併和分析資料 ● 基於收集的資料和依從公司在預算，市場策劃等的細節作出準確和審慎的客戶需要預測 ● 整合分析和預測的結果，供管理層作未來客戶分組策略的計劃 ● 以高度準確性預計相關分析及預測帶來的額外收益 ● 確保所提改變是獲批准和最終會執行的 ● 以高度準確性預計未來客戶使用模式的改變，如果所提改變是獲批准和最終會執行的 ● 有效與各階層員工就著客戶的模式進行溝通，並尋求管理層對改變的批准，和與其他員工合作來執行 ● 儘一切合理的預防和檢討，處理在執行所提改變時解釋資料的錯誤和意想不到的誤差 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常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分析和分組的工作 ● 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> <p>i. 成功和準確地分析客戶現在和未來的需求</p>

	ii. 基於上述需求的結果將客戶分成有意義的組別，以方便日後有關客戶關係的工作
備註	