

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	分析和預測在所有客戶群組的客戶關係管理戰線上己方和競爭對手的相對地位
2.編號	ITCSCR504A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和行動來分析及預測競爭者的行動，特別聚焦在他們對己方公司市場位置和地位的衝擊。分析會覆蓋所有已成立的客戶組群。這步驟亦可以視為趨勢預測。
4.級別	5
5.學分	6
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"> ● 充分理解向競爭對手現在與未來行動作準確和詳細的分析，對維持公司的市場地位是十分重要性 ● 抓緊競爭對手的行動是可以觀察得到，但難以明瞭其背後意圖這個事實，故準確和明智的分析技巧顯得十分重要 ● 充分了解全面的競爭對手分析，需要橫跨公司所建立的所有客戶組群來進行 ● 需察覺對公司市場地位和競爭優勢良好的理解，對分析和預測競爭對手行動是十分重要的 ● 在進行分析工作時需察覺急劇改變的市場和競爭地位 ● 需察覺競爭對手分析和己方有關客戶關係管理事宜間的緊密關係 <p>6.2 分析和預測在所有客戶群組的客戶關係管理戰線上己方和競爭對手的相對地位</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 總結己方和競爭對手產品和服務的特色，以便準確了解相對的分別和優劣之處 ● 準確識別競爭對手分析的焦點，以獲取有用的資料規劃日後的跟進行動 ● 管理在不同情況和客戶組群間資料的收集，以便取得有關競爭對手全面準確和及時的資料 ● 充分掌握對競爭對手策略前瞻性的知識及他們如何實施其行動計劃 ● 分析和比較由競爭對手運作類似的市場產品／服務取得之結果 ● 設計具結構性的過程以合併和分析資料 ● 準確和審慎地預測競爭對手行動對己方公司產品和服務的衝擊 ● 準確地總結和有效的向管理層提交競爭對手分析和預測的結果，供他們對未來市場趨勢作策略性的計劃 ● 有效與各階層員工就著客戶模式的結果進行溝通 ● 設計和訂立合理的預防和檢討措施，處理分析競爭對手過程中的錯誤 <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這分析和預測競爭對手的步驟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這分析階段 ● 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"> 及時地探討和解釋競爭對手的行動和行為，以維持己方的市場地位 確保分析可全面覆蓋了現在的客戶組群

	iii. 在比較競爭對手的舉動和公司的情況後提出合適的跟進行動
備註	