

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	規劃策略執行計劃時配以合適的管理監督，恆常的翻查及策略檢討過程
2.編號	ITCSCR508A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和安排動來為公司規劃策略執行計劃。這步驟重要的考慮包括定期的管理層監督，翻查和策略檢討等。
4.級別	5
5.學分	5
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"> ● 充分理解既定了的客戶關係管理策略／次策略要有定義明確的執行計劃作為指引這個基本事實，如果要成功實施的話 ● 充分察覺必須考慮很多重要因素，為公司達到最理想的客戶關係管理策略執行計劃 ● 充分了解所謂重要因素包括足夠和及時的管理層監督等因素的考慮 ● 清楚理解重要的因素包括要嵌入有效的翻查機制 ● 充分理解重要的因素包括要嵌入定期策略檢討機制 ● 需察覺維持上述考慮因素合適平衡和組合的明顯利益 <p>6.2 規劃策略執行計劃時配以合適的管理監督，恆常的翻查及策略檢討過程</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 展示對管理層已認可的客戶關係管理策略／次策略全面的理解和認識 ● 領導公司客戶關係管理策略／次策略相關行動計劃的發展 ● 有效在行動計劃內置／嵌入機制，令管理層可經常監察所有的運作及適當時注入改變 ● 在客戶關係管理策略執行計劃內建立全面紀錄系統，令做過的所有的事項／工作得以充分記載，儲存及可供翻查或查詢等 ● 在客戶關係管理策略執行計劃內建立標準的定期機制，以便能重複地加強對計劃和策略／次策略的檢討 ● 與各階層員工／外判商建立有效率和有效用的溝通渠道，以確保他們對客戶關係管理策略執行計劃的理解，支持和奉行等 ● 展示準確和合理的預測，揭示競爭對手舉動對公司產品和服務之衝擊 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有參與員工／外判商在為公司規劃客戶關係管理策略執行計劃時都盡了最大努力和忠誠 ● 在規劃和執行計劃時，盡力確保在員工和公司整體利益之間維持恰當的平衡 ● 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"> 成功規劃客戶關係管理策略執行計劃，並拼入公司提及的所用重要因素 確保執行計劃會被所有參與的人員理解和嚴格遵從 確保執行計劃的施行會為公司帶來長遠的利益
備註	