

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	發展方案或活動來維繫及深化與客戶關係
2.編號	ITCSCR510A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和安排，發展方案或活動來維繫及深化與客戶關係。這裡包括為不同商業範圍和市場組別的公共關係或市場推廣方案。
4.級別	5
5.學分	4
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 充分抓緊維繫和提升／深化客戶關係對資訊科技與通訊產品／服務，甚至整間公司的成功來說都是極重要的 ● 充分理解必須評估現有客戶的情況和相關商業活動，以便可合適地度身設計客戶關係管理活動 ● 充分察覺必須基於不同市場組別的喜好，發展一系列不同的方案或活動來與客戶作互動 ● 充分警覺必須準確地監察和量度不同方案／活動的表現，以評估它們對改善客戶關係的有效性 ● 需察覺在將客戶分流和設計個別組群客戶關係管理方案／活動時，有廣泛的因素需要考慮 ● 需察覺有廣泛的方法和尺度來量度不同方案／活動的表現 <p>6.2 發展方案或活動來維繫及深化與客戶關係</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 實時評估客戶在市場推廣和服務的資料，再加上服務中心管理運作報告，以便設計合適的方案／活動 ● 非常準確地去分析客戶購物習慣，並以資訊科技與通訊服務或個人資料來達成市場推廣和客戶服務，及使用軟件工具／技術如資料倉庫，數據採集等 ● 評估目標市場推廣／服務分析的結果，以便可將正確的產品向正確的市場推廣 ● 建立不同溝通渠道令客戶可接觸己方資訊科技與通訊產品／服務，並作出回應 ● 發展和施行忠誠方案以啟發和改善客戶的忠誠 ● 在服務供應流中設計客戶互動的過程，以確保能建立與客戶建立個別的關係 ● 為方案／活動發展評估尺度和表現標準，在量度表現時並使用專門的技術 ● 決定合適的追蹤和監察方法及軟件工具，來評估方案／活動的表現 ● 設定機制來分析和報告方案的有效性，包括由下而上的數據，客戶的印象，成本，參與比率等 <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在設計或進行以客戶關係為目標的方案／活動時都盡了最大努力和忠誠 ● 經常確保在客戶，員工，甚至公司整體利益之間維持恰當的平衡 ● 以科學和公正的方式處理所有的活動／結果
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. 成功設計一套方案／活動，同時包括評估機制來增進客戶對公司的忠誠 ii. 確保所設計方案／活動是建基於目標客戶分析的結果，和設計忠誠方案的專門知識

	iii. 確保客戶關係管理方案／活動的成功施行，及維繫和深化客戶關係的能力
備註	