

## 客戶關係管理之能力單元

1.名稱	在機構內發展以客戶為中心的文化及客戶對機構的記憶
2.編號	ITCSCR511A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和行動，在機構內發展以客戶為中心的文化。在另一方面本能力單元亦顧及客戶對“機構記憶”的建立和維繫。
4.級別	5
5.學分	3
6.能力	<p><b>能力要求</b></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 充分理解在機構內建立以客戶為中心文化的價值，令各階層員工可朝著同一目標工作</li> <li>● 抓緊極需要影響／鼓勵各階層員工記取“機構記憶”的意念和重要性</li> <li>● 充分警覺以客戶為中心的實現倚靠良好設計的客戶關係管理方案／活動，亦倚靠不同階層員工忠誠地去施行</li> <li>● 抓緊與客戶為中心文化有互補性的，就是必須在客戶間發展對機構的記憶這重要事實</li> <li>● 理解建立對機構的記憶是長遠和耗費資源的工作，需要有合適的客戶關係管理方案／活動作支持</li> <li>● 需察覺在進行培植“客戶為中心”和“機構記憶”時，有廣泛的考慮因素及方法／技術等</li> </ul> <p>6.2 在機構內發展以客戶為中心的文化及客戶對機構的記憶</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在公司內建立以客戶為中心的文化，並確保各階層員工在日常工作中會察覺和依從</li> <li>● 在公司內維持和深化客戶為中心文化的重要性，包括培訓，定期檢討，獎勵和處罰方案等</li> <li>● 訂立行為模式來展示客戶為中心的心態，如與客戶交往時注意和找出他們的需要，對客戶表達敬意等</li> <li>● 訂立行為模式來與客戶相處以培植他們對機構的記憶，如及時和專業地主動向客戶打招呼，回答客戶查詢時提供合適的資料和跟進他們需要的行動，主動提供增值服務等</li> <li>● 建立和維持有效的監察機制，以記載和日後檢討那些旨在“客戶為中心”和“機構記憶”工作的成效</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 經常確保所有參與員工在處理和聯絡客戶時都盡了最大努力和忠誠</li> <li>● 經常將戶利益視為最優先事項</li> </ul>
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"> <li>成功在公司內培植以客戶為中心的文化</li> <li>成功在不同組別客戶間建立對機構的記憶</li> <li>確保上述活動的可持續性，和它們對公司繼續正面的貢獻</li> </ol>
備註	