

## 客戶關係管理之能力單元

1.名稱	為客戶聯絡管理訂立政策和指引，包括尋覓和挽留客戶方案
2.編號	ITCSCR512A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和運作，為客戶聯絡管理訂立政策和指引。這工作覆蓋有關客戶聯絡廣泛的活動，並聚焦在那些直接關於尋覓和挽留客戶的。
4.級別	5
5.學分	5
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>● 認識客戶聯絡雖是基本，但也許是最重要執行和實施客戶關係管理方案的活動</li> <li>● 認識客戶聯絡要由各階層大量的員工來進行，故建立清晰的指引和政策顯得極為重要</li> <li>● 充分理解成功的客戶聯絡可以從多方面去量度，而尋覓客戶和挽留客戶是兩個主要的表現指標</li> <li>● 充分察覺由於客戶通常被分成組群（如企業戶口和個人戶口），他們間明顯不同的客戶聯絡模式和焦點，需要有不同的政策和指示作為指引</li> <li>● 抓緊必須正確向有關人員發放客戶聯絡的政策，以確保可向客戶提供一致的服務</li> <li>● 需察覺有廣泛的途徑，方法，技巧（主要是軟技巧）可採用作客戶聯絡管理，並各有其相對的長處和對資源的需求</li> <li>● 需察覺定期檢討那些客戶聯絡管理表現指標的重要性，並在有需要時採取合適跟進行動</li> </ul> <p>6.2 為客戶聯絡管理訂立政策和指引，包括尋覓和挽留客戶方案</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在公司建立氣氛／文化，令所有從高層至前線各階層員工均同意透過成功客戶聯絡來提供最佳客戶服務這個概念</li> <li>● 領導和教育參與的員工在他們日常客戶聯絡的預期結果，如新增客戶數目，或達到的客戶挽留比率等</li> <li>● 領導實施必須的步驟，確保所有參與的員工均裝備好處理客戶所需的知識和技巧，例如通過提供培訓</li> <li>● 非常準確地預測人力和其他需要調撥的資源，以便能達到預期結果，並尋求管理層的支持和批准</li> <li>● 部署最合適的員工來聯絡和服務在公司不同組群中的客戶</li> <li>● 建立準確和及時的監察系統（如合適的話使用軟件工具），以記載諸如按月（或其他間距）新增的客戶，現有客戶的流動和改變等</li> <li>● 確保監察機制可反映既定的客戶聯絡管理政策和指引有否被員工依從</li> <li>● 確保若部份或全部客戶聯絡工作是外判的話，外判商會做到一如對己方員工預期的結果</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／外判商在聯絡和服務客戶時都盡了最大努力和忠誠</li> <li>● 經常確保在客戶和公司整體利益之間維持恰當的平衡</li> <li>● 經常確保所有公司指引和法例要求（如私隱條例）在所有客戶聯絡活動中都有被考慮和依從</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 成功為客戶聯絡管理推出一套可行的政策和指引</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>ii. 確保所有執行單位，包括己方員工和外判商都會依從指引來工作</li><li>iii. 確保以客戶尋覓和挽留為量度的表現指標可以達得到</li></ul>
備註	