

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	訂立程序及步驟確保客戶對公司的觀感常可維持及進一步改善
2.編號	ITCSCR516A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的方法和行動，確保客戶對機構的觀感常可維持及進一步改善。這步驟和另一能力單元“ITCREI503A -在機構內發展以客戶為中心的文化及客戶對機構的記憶”是緊密關連的。
4.級別	5
5.學分	3
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"> ● 認識要維持客戶對產品／服務和公司整體正面觀感的重要性 ● 認識若公司要繼續發展的話，客戶的觀感必須長遠維持／改善／強化 ● 充分理解維持／改善客戶觀感這目標，祇能透過一套良好設計的客戶關係管理方案／行動來達成 ● 掌握要達成維持／改善客戶觀感的話，必須有各階層負責客戶溝通和服務的員工之努力 ● 了解極需要影響／鼓舞各階層員工理解維持客戶正面觀感的意念和重要性 ● 需察覺在設計客戶關係管理活動以強化客戶觀感時，有廣泛的考慮因素和方法／技術的選擇 <p>6.2 訂立程序及步驟確保客戶對公司的觀感常可維持及進一步改善</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在公司內建立“優質客戶服務”的氣氛，令各階層員工可察覺得到，並在日常工作中依從，例如公司宗旨的陳述 ● 以廣告形式，向所有市場組別客戶，甚至整個社會推廣公司“優質客戶服務”的承諾 ● 為員工建立和分發實務例子來改善／強化客戶對公司的觀感，如與客戶接觸時觀察和找出他們需要，對客戶表示專重等 ● 建立和實施各類方案增進客戶的忠誠和關係，如長期折扣計劃，回購計劃，介紹新客獎勵，為現有客戶定期發報產品／服務新資訊等 ● 強化內部管理的安排，令各階層員工可取得和分享相同的客戶訊息，從而可在處理他們時保持一致和正面的方式 ● 領導參與的員工作定期檢討／會議，調查現有強化客戶觀感方案的效用，並探索改善客戶關係的機遇 <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日常處理客戶工作時都盡了最大的努力和顯示“優質客戶服務”的形象 ● 經常在客戶和公司整體利益之間維持恰當的平衡
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"> 成功在公司內建立“優質客戶服務”的氣氛 成功建立各類維持／改善客戶對公司觀感的方案 確保新客戶數目和現有客戶對產品的忠誠會有所增加
備註	