

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	訂立衡量標準，尺度，服務水平協議來衡量客戶滿足感和質素保證
2.編號	ITCSCR517A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和安排，訂立各種方式來衡量客戶滿足感和對公司產品／服務的質素保證。這是在工作組別“管理客戶滿足感”的第一個步驟，並為日後這方面的活動鋪下基礎。
4.級別	5
5.學分	6
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"> ● 充分理解客戶滿足感管理的基礎在於從客戶角度準確量度和評估產品／服務的質素 ● 抓緊必須訂立有效的方法／標準／尺度來量度或量化客戶滿足感的水平 ● 充分理解有需要時要與客戶在服務的質素水平達成協議／折衷，如通過服務水平協議（SLA） ● 需察覺要安排合資格人員管理工具的成立和使用之重要性，並報告／解釋關於客戶滿足感和質素保證的量度結果 ● 需察覺要確保員工，管理層甚至客戶之間，在關客戶滿足感和產品／服務質素保證方面，無障礙溝通的重要性 <p>6.2 訂立衡量標準，尺度，服務水平協議來衡量客戶滿足感和質素保證</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析公司和市場的客戶基礎，識別不同客戶組群和他們的特性，以辨清所需客戶服務 ● 清楚識別和比較不同客戶組群對客戶服務的要求和預期 ● 建立在不同銷售階段和情況下的客戶服務質素標準／尺度，視乎實際付運的產品／服務，這些標準／尺度可以是多元化的，例如平均故障間隔時間（MTBF），平均修復時間（MTTR）等 ● 精細地去開發程序和量度標準／尺度，以確保公司的客戶服務可以適當方式付運予正確的目標客戶群組 ● 有策略性地發展建基於目標客戶的服務策略，可以針對客戶的需求和滿足感，並同時盡取新業務機遇的優勢 ● 為不同銷售渠道設計服務改良方案，對客戶的尋找／挽留，以至提升他們的滿意水平都是重要的 ● 探索發展機遇和向客戶提供服務水平協議（SLA）式的保證，以確保產品／服務的質素，亦實際上是正式定義服務水平的服務合約的一部份 ● 設計評核工具定期檢討客戶如何可從產品／服務中得益，及公司的服務系統能妥善針對他們需求的程度 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有參與人員在向客戶提供服務時都盡了最大的努力和忠誠 ● 在處理客戶時經常依從既定的措施和協議，並將後者的利益視為最優先事宜 ● 經常考慮和努力以赴要在科技，政治，社會和法律等因素間作出合適的平衡
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"> 成功訂立客戶服務的質素保證和評估措施，以確保在整個銷售過程中服務的質素 基於不同客戶組群和他們需求的分析來設計措施／尺度

	iii. 確保最終會增高客戶服務的質素和提升客戶的滿意水平
備註	