

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	分析客戶回應和／或用戶驗收測試結果，採取合適回應行動和提出不同的跟進行動
2.編號	ITCSCR519A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的工作和行動，分析客戶回應和用戶驗收測試結果。同時包括在內的是訂立替代的跟進行動，來處理客戶的意見和回應。
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"> ● 充分理解必須收集客戶的意見和回應，可能的話包括其他形式的客戶資料，如用戶對公司產品／服務的驗收測試結果 ● 抓緊要對所收集客戶資料進行詳細分析之重要性，以便取得一系列指標性的表現數字，如客戶滿意水平，潛在銷售等 ● 充分了解任何業務的分析一定有隨後的行動／活動建議，以應付發現了的問題或探索任何顯示出來的機遇 ● 需察覺對人力和其他資源的潛在需求，以便實施因應客戶回應所提出的行動／活動 ● 需察覺市場競爭和競爭對手行動／舉動帶來對客戶分析的影響，和成立補救行動的工作 <p>6.2 分析客戶回應和／或用戶驗收測試結果，採取合適回應行動和提出不同的跟進行動</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 預先建立清晰和絕不含糊的指引和程序，對從不同源頭和渠道（如用戶驗收測試的結果）收集的客戶回應作深入的分析 ● 領導及安排合資格員工來提供主動和有回應的服務，以處理客戶對產品／服務不滿的事宜，同時澄清／整合客戶的關切 ● 尋找有關客戶滿意水平的回應和探索，同時徹底調查和識別客戶在表面原因之下深層次的真實關注 ● 建立全面性的客戶回應數據庫，和合適的方法來儲存，處理，分析和報告在那裡的資料 ● 確保分析是在恰當的水平進行，平衡了有限的資源和最大結果的預期 ● 持續緊密地監察參與深入分析產品／服務人員的工作，在外判的情況下，確保外判人員會如己方公司員工般工作和提交類似的結果 ● 非常準確地解釋回應的結果，和將它們以最合適的格式加以總結，供參與跟進或補救行動的員工來細閱／理解 ● 在調查和理解客戶在回應中所表達的需要和關注後，展示提供產品／服務替代建議／解決方案的能力 ● 整合產品／服務深入分析的結果，和向高層管理建議解決方案，以待他們的決定／核准 ● 將產品／服務深入分析的結果發放予相關員工，並給他們清晰的指引和方向，作日後的跟進行動 <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尋找和分析客戶對公司產品／服務的回應時都盡了最大的努力和忠誠 ● 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	此能力單元的綜合成效要求為：