

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	確定和採納整間公司客戶關係管理的道德內容
2.編號	ITCSCR602A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮，操作和步驟，確定和採納整間公司客戶關係管理的道德內容。這步驟屬高層次的操作，並為日後的客戶關係管理有關道德的活動奠下基礎。
4.級別	6
5.學分	2
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"> ● 充分理解所有關於道德的活動都需要一套用於整間公司的道德內容，以作為依從的目標和跟隨的指引 ● 充分了解訂立一套用於整間公司的道德內容頗為費時，並需要考慮廣泛的因素和情況 ● 準確察覺訂立一套用於整間公司的道德內容牽涉不同組群的持份者，如客戶，員工，甚至公眾等這個事實 ● 有技巧地抓緊公司企業目標／使命和公司客戶關係管理道德內容之間需要協調之重要性 ● 充分理解客戶關係管理道德內容的性質，常要求在盈利與社會的需要和渴望間作出妥協或取捨 ● 需察覺有廣泛的意見，理論，實踐和學術研究，用以制定泛企業的客户關係管理道德內容 <p>6.2 確定和採納整間公司客戶關係管理的道德內容</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 帶領，協調和領導一套用於整間公司的客戶關係管理道德內容的建議，供高層管理的考慮和評估 ● 展示對公司目標和使命良好和全面的理解，將概念套入所提議用於整間公司的客戶關係管理道德內容 ● 清楚解釋各套不同的客戶關係管理道德內容並強調其中差異，供管理層的考慮和日後的採納 ● 清楚表達公司的客戶關係管理道德內容，化成堅實項目如規則，標準，道德原則，和在特定情況下什麼是對或是錯等 ● 有效地將最終採用的客戶關係管理道德內容包裝成一容易被各階層員工理解的格式，如使用清晰和絕不含糊的敘述和描寫 ● 清楚地將最終採用的客戶關係管理道德內容提交各持份者和公眾以達推廣的目的 ● 計劃和指示各類跟進和後續活動，來推廣公司的客戶關係管理道德內容 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在制定和部署客戶關係管理道德內容步驟時，經常在客戶，大眾和公司整體利益之間維持恰當的平衡 ● 經常全心全力工作以確保成功為公司採納最理想的一套客戶關係管理道德內容 ● 經常顧及和在科技，政治，社會和法律等相關因素間達成恰當的平衡
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"> 成功為公司設定和採納一套最終的客戶關係管理道德內容 確保公司採納的客戶關係管理道德內容是可以長期持續的

	iii. 確保透過公司形象和長遠盈利的改善，可得到客戶正面的回應
備註	