

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	發展公司整體客戶關係管理的架構包括從售前至售後所有的活動方案
2.編號	ITCSCR603A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和行動，發展公司整體客戶關係管理的架構，可作為日後從售前至售後客戶關係活動的指引。
4.級別	6
5.學分	6
6.能力	<p><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 充分理解訂立架構作為指引或參考對所有計劃來說都是共通的，客戶關係管理活動亦需要此等架構 ● 準確抓緊資訊科技與通訊產品／服務之客戶關係管理活動是多元化，勞工密集和覆蓋從售前至售後漫長時間這個本質 ● 充分察覺要訂立一個可行的活動架構極端視乎所屬行業，例如從售前至售後的事宜對於認購服務和採購硬件是極之不同的 ● 掌握產品／服務的特性，和客戶對此等產品／服務的特定需求和回應等 ● 抓緊即使是良好設計和建立的活動架構，亦需要有合資格和充滿熱誠的人員才能達到成功實施這重要事實 ● 需察覺在為公司訂立客戶關係管理活動架構時，有廣泛的因素需要作考慮 <p>6.2 發展公司整體客戶關係管理的架構包括從售前至售後所有的活動方案</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 展示能為公司建立整體客戶關係管理活動架構的能力，並要考慮諸如客戶需要，持份者要求和資源限制等因素 ● 清楚在架構內指明所涵蓋的時限（通常分為售前和售後），和在每一時段內的活動項目 ● 展示能規劃售前客戶關係管理活動的能力，如市場推廣，登廣告，發放訊息等 ● 展示能規劃售後客戶關係管理活動的能力，如回饋機制，復原機制，甚至市場當下發生的事情等 ● 妥善安排具技術知識，實際商務知識和軟技巧的員工在客戶關係管理架構下之各階段來參與 ● 領導客戶關係管理架構活動和商務過程的紀錄／記載，同時間適當地部署應用軟件，如辦公室工具，流行的數據庫管理系統，商業智能套裝軟件和數據倉等 ● 帶領所有參與的持份者，理解和依從客戶關係管理架構所述的細節 <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發展客戶關係管理架構或依從它來工作時都盡了最大的忠誠 ● 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	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ol style="list-style-type: none"> i. 成功在考慮所有相關因素後，建立公司的客戶關係管理架構活動 ii. 確保所有參與的員工依照和遵從客戶關係管理架構所訂立的要求 iii. 確保客戶對公司安排的所有客戶關係管理活動有正面的回應

備註	
----	--