

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	收集客戶回應
2.編號	ITCSPL202A
3.應用範圍	本能力單元應用於引入新產品／服務後所有以收集客戶回應為目標的工作和步驟。這是極其重要的一項工作，因為收集的資料會用來微調產品以確保能在市場上繼續成功。
4.級別	2
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"> 理解客戶乃公司最重要的聚焦組群，而他們的喜好將決定相關產品／服務最終的成敗與否 理解極需要收集客戶的回應和反應乃，而這步驟應在準確和及時情況下完成 理解迅速分析客戶回應及決定所涉及後續活動的重要性 需察覺有廣泛的方法和技術來收集客戶的回應，而如何採用受到不同因素和情況影響 需察覺要成功完成收集客戶的回應和反應會對人手有明顯需求 <p>6.2 收集客戶回應</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 預先通曉清楚和易於跟從的活動系列，來收集客戶對產品／服務有用的回應和反應 預先要求資源的調撥，尤其是人力資源來進行一系列回應收集活動 預先估計處理客戶反應所需的培訓和技術提升（培訓細節會在以後的能力單元詳述） 進行收集客戶反應的工作，並常牢記要準確和及時 開展一系列的方法／技術來收集客戶反應，如從傳統的訪問和問卷調查到主動的探訪，客戶會所等 對客戶的主要關注和怎樣才會提升對己方產品的滿意作出結論 初步評估檢討客戶反應後所涉及的額外分析資源 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> 在過程中經常在公司和客戶利益之間維持恰當的平衡 經常全心全力工作來確保可獲取有用的客戶資訊 經常緊隨已訂立的程序和指引來工作
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 成功實施一系列活動來收集客戶對相關產品的反應</p> <p>ii. 確保對收集的資料作及時和準確的分析，和決定恰當的跟進行動</p>
備註	