

## 產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	收集客戶需求
2.編號	ITCSPL301A
3.應用範圍	本能力單元應用在與客戶作任何接觸後的跟進工作如收集，處理和分析客戶需求等。要處理的客戶需求可以相當廣泛，並存在不同程度的細節和性質。
4.級別	3
5.學分	2
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"> <li>● 認清獲取客戶需求對公司產品成敗與否的重要性</li> <li>● 理解要有效率和準確地收集客戶需求的重要性</li> <li>● 理解必須持續不斷地分析所徵集的客戶需求</li> <li>● 需察覺有廣泛的方法和程序向來客戶收集所需資料</li> <li>● 需察覺在收集客戶需求過程中對投入資源調撥的影響</li> </ul> <p>6.2 收集客戶需求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 應用不同方法來收集客戶需求並每次決定最佳的選擇</li> <li>● 以最合適格式收集客戶需求並確保內容的真確性</li> <li>● 用最佳格式儲存和管理所收集客戶需求，以方便日後的分析，檢討和跟進，並在需要時動用電腦軟件如數據倉庫，客戶關係管理等</li> <li>● 依從一個有組織的過程來整合資源</li> <li>● 向管理層報告客戶需求調查的結果</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 經常全心全力工作來收集和處理客戶需求</li> <li>● 在所有面對客戶的活動中，經常在客戶和公司利益之間維持恰當的平衡</li> <li>● 對不同組別的客戶要經常採取公平的對待</li> <li>● 在任何時間都緊隨所有的程序和指引</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 及時和準確地向客戶收集重要的需求和建議</p> <p>ii. 有效地處理客戶對產品／服務的回應，並轉化成為向管理層建議的行動</p>
備註	