

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	收集及評估潛在客戶的反應
2.編號	ITCSPL307A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有操作和步驟以收集，處理，分析和評估潛在客戶對新產品／服務的反應。這是“監控市場和客戶反應”工作組群最初和最基本的步驟。
4.級別	3
5.學分	3
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 理解收集及評估客戶反應對新產品／服務整體能否成功的重要性 ● 理解新的／潛在客戶對公司整體利潤的明顯貢獻 ● 理解收集準確和及時的客戶回應的極重要性，以提取有用資料供日後分析之用 ● 理解必須分析從客戶獲得的資料和評估對新產品的可能影響 ● 需察覺有廣泛的方法和技術來向收集和分析客戶回應，及其對該特定產品／服務和己方公司的適用性 <p>6.2 收集及評估潛在客戶的反應</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 開拓可能來源以徵集潛在客戶對新產品／服務的回應和評價 ● 與（市場推廣）部門或負責聯絡客戶的員工協調以確保可以及時和準確地收集客戶回應 ● ● 基於不同產品／服務的性質設計替代的資料收集方案／程序 ● 基於不同客戶組群而設計多元收集資料手法，如定期拜訪公司客戶 ● 安排不同途徑接觸客戶（特別是潛在的新客戶）如路演，研討會等 ● 強化內部負責接觸客戶的單位，來擔當收集回應的觸覺，如客戶熱線，詢問檯，市場推廣，銷售等 ● 有效進行資料處理和分析將客戶回應轉化成有用資訊，可以在產品生命週期餘下階段作微調 ● 探索在分析客戶回應後的跟進活動，將研究結果和決定具體化 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保各階層員工盡最大努力來完成這步驟，且同時確保所有團體之利益 ● 全心全力工作以確保能成功完和利用客戶回應
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 從新產品潛在客戶收集有用的資料</p> <p>ii. 將客戶資料收集和分析後設計具建設性的跟進行動</p>
備註	