

## 產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	轉達客戶回應給市場推廣，內部產品部及前線團隊等
2.編號	ITCSPL309A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有必須的行動和安排以增強內部溝通。目標在於令客戶回覆和意見可有效發放到相關部門或個別員工。
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>● 理解以有效的內部溝通來協調彼此理解和跟進活動的根本需要</li> <li>● 理解發放準確和及時訊息對負責不同崗位但朝共同目標工作員工的重要性</li> <li>● 理解客戶在報告問題／建議後渴望有及時的回答和回應，而良好的內部溝通對滿足客戶服務至關重要</li> <li>● 需察覺公司內部溝通渠道若出現延誤或誤會時的潛在危險和損失</li> <li>● 需察覺有各式各樣資訊匯集方式如直接通話，電郵，備忘稿，會議等，或者是其組合</li> </ul> <p>6.2 轉達客戶回應給市場推廣，內部產品部及前線團隊等</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 進行或督導發放客戶對新產品的回應／建議到內部工作單位，如市場推廣，內部產品組，前線隊伍等</li> <li>● 以清晰和絕不含糊的格式來預備發放給內部單位／個別人士的資訊</li> <li>● 安排合適渠道／方式來發放上述資訊，並確保通訊是雙方面和沒有延誤的</li> <li>● 要經常警惕有效果和效率的溝通祇是手段，最根本的目標是尋求員工對跟進行動的理解和共識</li> <li>● 與市場推廣部門溝通和要求他們為新產品市場推廣活動作出微調，提升或重新評估等</li> <li>● 與內部產品組溝通和要求他們對產品各項目如設計，功能，能量等作出調查和重新評估</li> <li>● 與前線隊伍溝通以確保持續的優質客戶支援，和強化他們對新產品／服務和客戶回應的認識</li> <li>● 找出不同部門共同工作時潛在分歧，並儘早加以解決</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 經常確保所有部門／員工任何時間都盡最大的努力</li> <li>● 全心全力工作以確保有效用和效果的內部溝通</li> <li>● 經常在客戶，己方員工和公司利益之間維持恰當的平衡</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 恰當和及時地將客戶新產品／服務的回應傳達至所有相關內部單位</p> <p>ii. 確保所有相關單位一起回應和工作來改善相關產品／服務</p>
備註	