

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	安排給予前線員工技術性及軟性技巧的培訓
2.編號	ITCSPL312A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有工作和安排來為前線員工提供技術性／軟性技巧方面的培訓。這批人員通常與客戶有直接和第一手接觸，故為他們安排特別設計培訓課程是必要的
4.級別	3
5.學分	2
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"> 理解人力資源對所有公司都變得愈來愈重要，通訊與訊息服務機構也不例外 理解培訓乃提升員工知識和能力極其有效的途徑 理解由於前線員工直接和客戶接觸，他們對相關產品的技術知識在感動客戶方面是重要的，並可以導致他們其後的購買 理解由於前線員工直接和客戶接觸，他們的軟性技巧在與客戶維持良好關係方面是極其重要的，並可以導致他們其後的購買 需察覺技術性培訓有廣泛的規格和模式，而設計合適的結合可以提升其效果 需察覺軟性技巧培訓有廣泛的規格和模式，再者調整前線員工對客戶態度和情緒智商也很重要 <p>6.2 安排給予前線員工技術性及軟性技巧的培訓</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 預先為目標受訓者（員工）準備有合適覆蓋範圍和深度的產品技術性培訓材料 預先為目標受訓者（員工）準備有合適覆蓋範圍和深度的軟性技巧培訓材料和方式 為前線員工組群制定好培訓計劃表，當中考慮了他們的工作時間表甚至個別人員的職務 設計最佳技術性及軟性技巧的培訓組合，如課堂教授，實習工作坊，模擬，角色扮演等 利用電腦系統和相關軟件取代或加強傳統培訓方式來提供培訓 實際進行或督導實施培訓計劃，這是為達培訓目標而難以避免的勞工密集工作 經常察覺有效培訓和良好的評核是並肩而行的，如考試，口試，角色扮演等 以高度準確性紀錄個別受訓者的進度和表現，有需要時為他們安排重讀／重考等 以高度準確性估計提供培訓所增成本，並與之和用所需知識裝備員工之間作出平衡 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> 在設計和推行技術性及軟性技巧的培訓時經常在員工，公司以至客戶利益之間維持恰當的平衡 經常全心全力工作以確保能成功完成技術性及軟性技巧的培訓計劃
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"> 為前線員工組群安排合適的技術性及軟性技巧培訓 實現原本的培訓目標令到員工的技術和技巧之後得以改善／提升

備註	