

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	進行焦點組群分析
2.編號	ITCSPL401A
3.應用範圍	本能力單元應用於產品和服務生命週期初段有關客戶需要調查的運作，並特別專注於焦點客戶組群。這過程促成公司可以在有限資源下提供最佳服務予不同的客戶組群。
4.級別	4
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"> ● 充分理解必須集中力量每次逐一個地探索和分析特選客戶組群的需要 ● 準確掌握從所取得焦點客戶組群重要需求衍生而來的潛在利益 ● 充分了解競爭狀況之激烈，致令必需搶在競爭對手前取得客戶的重要需求 ● 需察覺公司現存和將來的產品／服務以介紹給客戶 ● 需察覺新產品／服務最近期趨勢，有可能喚起潛在客戶的興趣 <p>6.2 進行焦點組群分析</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 結集和調撥資源以進行焦點組群分析 ● 發展調查策略以尋找現有客戶組群／分組中有潛力在將來提供最高收益的 ● 使用有效的發問和分析技巧從客戶獲取重要和有用的資料 ● 有效和客戶溝通來向他們介紹公司的新產品／服務 ● 有技巧地將客戶需求轉化成要由各團隊完成的行動和工作 ● 與管理層溝通以求取額外資源來滿足客戶的需要，因預期將來會增加收入 ● 求取相關知識有效地進行焦點組群分析 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在整個分析焦點客戶組群需要的過程中都全心全力工作 ● 經常將客戶需要放於首位，而探討需要的工作旨在未來更好的客戶服務 ● 經常公平對待在不同組別的客户
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 準確將客戶分成不同的焦點組群以便作出分析</p> <p>ii. 有效地從不同的焦點組群取得有用資料，並且研究結果和分析後提出跟進行動／活動</p>
備註	