

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	與客戶和賣家商討確認新產品
2.編號	ITCSPL421A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有考慮，行動和程序來與客戶和賣家溝通，主要關於產品／服務升級或退役的事宜。這步驟在新產品引入一段日子，並已到達關鍵時刻後便執行來決定將來如何處理。
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"> ● 充分理解所有產品／服務在引入市場一段日子後便要面對繼續投入資金擴展或著手退役的重要抉擇 ● 要機警地察覺將產品／服務升級或退役的決定視乎很多因素，而客戶的觀點會甚且影響力 ● 理解將產品／服務升級或退役的決定高度視乎供應方面，故賣家的消息和意見極之重要 ● 抓緊與賣家和客戶建立有效果和效率溝通途徑的重要性 ● 需察覺當尋求賣家和客戶的反應時，他們對同一產品可能有互相矛盾的意見和看法 ● 需察覺任何對產品升級或退役的決定都必須考慮它們財務方面的衝擊及公司的整體策略 <p>6.2 與客戶和賣家商討確認新產品</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與賣家和客戶建立長遠而有效的溝通途徑 ● 與客戶溝通和商討以獲取他們對產品／服務未來的期望 ● 在與客戶／賣家溝通時有效地抽取和過濾有說服力的論點，如升級的理由，新科技發展，要求的新特色等 ● 在升級方面，要非常準確估計經精煉／優化後的產品所帶來的額外收益 ● 在退役方面，要非常準確預測收益的減少和相關的成本 ● 對產品／服務將來的步伐作重要的決定，並制定出要依從的後續工作 ● 迅速地將決定和理據向管理層報告以待他們批准這些決定／跟進行動 ● 有效將決定發放到不同層次的員工，並確保他們明白各自要採取的行動 <p>展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常在客戶，賣家，公司和員工整體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與客戶和賣家商議對產品／服務將來的期望
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 與客戶和賣家進行有效的商議，並取得他們對產品的重要意見</p> <p>ii. 對產品升級或退役作出重要的決定，並輔以有說服力的理據和經量化的量度</p>
備註	