

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	建立及檢討與客戶的保養維修合約
2.編號	ITCSPL425A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有考慮和程序來建立與客戶的產品／服務保養維修合約。同時包括在內的是日後定期的合約檢討。
4.級別	4
5.學分	4
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"> ● 充分理解要在整個產品生命週期中提供滿意保養維修服務的重要性 ● 充分抓緊公司對與客戶訂立保養維修合約的政策 ● 充分察覺客戶的需要，關注和憂慮，例如提供持續和可靠服務的保證 ● 要察覺由新保養維修合約引起的資源投入和支出 ● 要察覺由新保養維修合約帶來的收入貢獻 <p>6.2 建立及檢討與客戶的保養維修合約</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 參考公司政策和特定產品／服務的特色來建立維修收費方案 ● 充分了解客戶的需求和有效地在保養維修服務中介紹公司的長處和承諾 ● 有效地和客戶商討並取得他們對保養維修的主要要求 ● 與客戶定期檢討保養維修計劃 ● 在面對客戶時要維持公司對保養維修政策底線的堅定立場，但同時亦要運用彈性 ● 準確估計保養維修合約細節對日後這方面支出和資源投入的衝擊 ● 恰當地將保養維修合約細節與相關法例連繫起來，並遵從法定機構如香港電訊管理局的指引／規則 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在與客戶接觸和資料搜集的每一步驟都依從既定程序 ● 全心全力工作以達成一個產品經理的質素要求 ● 經常維持以客戶為中心的信念
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 與客戶建立可以找到和覓得他們需要的保養維修合約</p> <p>ii. 有效地在保養維修合約內將己方產品的特點配對客戶的需要，並提出不同選擇來滿足他們</p>
備註	