

## 產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	為保養維修合約聯絡主要的企業客戶
2.編號	ITCSPL427A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有行動和工作來與企業客戶為所有涉及保養維修事直接觸。這是“挽留客戶”的其中一個步驟。
4.級別	4
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>● 充分理解與客戶保持緊密接觸對客戶關係管理是極其重要的</li> <li>● 充分了解提供滿意的產品／服務保養維修服務是維持客戶忠誠的其中一個主要元素</li> <li>● 顯示對個別客戶和企業客戶間不同性質和需求深入的理解，並知到後者通常要求與別不同和度身訂做的服務</li> <li>● 理解可以成功或不能滿意地處理主要的企業客戶對公司在財務或形象上都會有明顯的影響</li> <li>● 要察覺或許需要重新部署人力和其他的資源，應付企業客戶對產品／服務保養維修服務在數量和水平方面的改變</li> </ul> <p>6.2 為保養維修合約聯絡主要屬公司的客戶</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 尋求和調撥足夠的資源來維持與客戶，特別是企業客戶的關係</li> <li>● 為每一企業客戶指派客戶經理作溝通的首個接觸點，包括提供產品／服務保養維修服務</li> <li>● 妥善部署現有的監察機制來紀錄所有客戶保養維修相關事宜，有需要時再為企業客戶增撥資源</li> <li>● 經常顧及要與客戶維持長遠關係的目標，對企業客戶來說尤其重要</li> <li>● 安排定時與企業客戶就著保養維修服務進行檢討和進度會議，及迅速地跟進客戶的要求或提議</li> <li>● 在全部或部分保養維修服務屬外判的情況下，採取必要措施以保證他們的服務會依從一如對己方員工的要求</li> <li>● 運用良好預測技巧領會及獲取企業客戶未來的喜好，並預先做好所需安排</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 經常優先考慮企業客戶的利益，亦同時為其他客戶和公司本身達致平衡</li> <li>● 經常確保所有參予的員工／外判商盡最大努力來提供客戶保養維修服務</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 成功與所有主要企業客戶聯繫起來</p> <p>ii. 確保客戶對獲得的產品／服務保養維修和／或其他服務有長遠的滿意</p>
備註	