

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	探討不同客戶群組的需要
2.編號	ITCSPL502A
3.應用範圍	本能力單元應用於產品和服務生命週期初段的客戶需要調查，焦點是針對廣泛包括現有，新增和潛在的客戶群組。其他對群組的分類可包括因素如年齡，性別，本地或非本地等。
4.級別	5
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"> ● 充分理解有廣泛不同客戶群體的存在，而恰當的客戶群組分流是很很重要的 ● 抓緊對不同客戶群組會要求不同程度服務的洞悉，且可以對資源調撥產生明顯的衝擊 ● 了解恰當地將客戶分流所帶來對公司整體盈利的潛在利益 ● 需察覺不同客戶群組間明顯有別的需要 ● 需察覺不同客戶群組在人口方面的變動和繼續的遷徙 <p>6.2 探討不同客戶群組的需要</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 有效地按公司政策，市場策略或既定指引如企業戶口，個人戶口等來將客戶分流 ● 督導和確保調查工具的的恰當使用，向不同群組的客戶收集準確，廣泛和及時的資料 ● 督導與不同群組客戶間的溝通以取得他們的需要，和向他們介紹公司新增的服務 ● 整合和發放結果予不同階層的員工，並要求他們對客戶的需要有跟進行動 ● 以投資回報最大化為目標，預計及調整資源的調撥來處理不同群組客戶的需求 ● 探討需否將針對焦點客戶群組的市場推廣活動定下優先次序 ● 與管理層和不同的工作隊伍嚴謹地檢討處理不同客戶群組的政策 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在整個客戶需要調查的過程中全心全力地工作 ● 經常以客戶需要為第一優先，而調查需要的工作目標在優化未來的客戶服務 ● 經常顧及和在科技，政治，社會和法律等相關因素間達成恰當的平衡
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 非常準確地取得客戶的需要</p> <p>ii. 將客戶需要與現有產品的特色和功能作配對／比較，並提出且建設性的跟進行動</p>
備註	