

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	準備以服務為主導的人力安排
2.編號	ITCSPL519A
3.應用範圍	本能力單元應用於詳細產品人力計劃的所有考慮和工作，並特別強調對客戶的“服務”。這步驟有時並非必要，但可應用於需加強銷售力量的產品。
4.級別	5
5.學分	4
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"> ● 充分理解人力資源是通訊與訊息產品／服務其中一項最重要的投入，尤其對那些連帶著特別銷售和推廣計劃的 ● 機警地察覺在這步驟要調撥合適人力資源以達致成本效益的重要性 ● 擁有對個別員工各有自己強弱之處深入的理解，而“服務為本”通常需要擅長溝通和軟技巧的人員 ● 需察覺香港員工的高流動性，特別是銷售人員 ● 需察覺為新產品／服務部署額外人員對其他服務領域和公司運作的衝擊 <p>6.2 準備以服務為主導的人力安排</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 清楚識別那些應獲額外銷售資源的產品／服務，包括專為客戶提供服務的人力 ● 運用良好預見力和預測技巧，決定在這步驟投入的合適人力水平 ● 為這步驟部署合適的員工，以進行所有相關的跟進活動 ● 有需要時決定合適的外判商或中介人來填補額外的人力要求 ● 督導和鼓勵相關人員運用他們良好溝通技巧來處理客戶的產品／服務 ● 確保向有關人員清楚說明優質軟性技巧對產品推廣成敗與否的重要性，並在需要時向他們提供相關培訓 ● 做好預計，朝著額外人力投入與潛在收益間的理想關連來工作 ● 建立有效監察系統，追蹤投入額外供服務的人力資源後的產品銷售表現 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保各階層員工充分理解要為客戶提供最佳服務的重要性 ● 經常全心全意工作以確保成功完成這個步驟
7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： i. 為服務調撥合適數量的人力投入 ii. 要從有關產品吸引額外收益和商譽
備註	