

進出口業 《能力標準說明》 能力單元

「銷售和採購」職能範疇

名稱	建立客戶關係
編號	105249L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責與客戶建立關係，並保持溝通的從業員。
級別	4
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備客戶關係管理 (CRM) 的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 評估客戶關係管理對公司的聲譽、成就及盈利能力的重要性 • 描述客戶關係管理技巧 2.1. 辨認目標客戶 <ul style="list-style-type: none"> • 使用適當方法瞭解目標市場 • 發展目標客戶資料組合 • 調查客戶群，辨認最有前景的顧客 2.2. 將客戶分類 <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶對公司的價值將客戶分類 • 區分客戶的需要及要求以便發展客戶關係 • 決定客戶需要以便建立客戶關係管理計劃，將客戶滿意度及銷售機會提升至最高 2.3. 與客戶交流互動，加深關係 <ul style="list-style-type: none"> • 通過手段如：探訪、電子郵件及其他通信方式與客戶交流互動，加深與客戶的關係 • 保持高道德標準提高公司信譽，並與客戶維持長遠關係 3. 為客戶定制產品和服務 <ul style="list-style-type: none"> • 觀察客戶的需要和期望 • 使用客戶關係管理技巧發展客戶關係 • 管理顧客資料，包括將客戶資訊存檔、檢索數據庫和數據、更新數據、分析關係、編寫報告及將資料備份 • 為目標客戶定制產品及服務
評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠辨認進出口業的目標客戶 • 能夠與客戶交流互動，與客戶建立長期的關係
備註	