

進出口業 《能力標準說明》 能力單元

「數碼營銷」職能範疇

名稱	調查網上客戶滿意度
編號	110959L3
應用範圍	本能力單元適用於進出口行業負責數碼營銷，並需要執行網上客戶滿意度調查的從業員。
級別	3
學分	6（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備客戶關係管理概念 <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解企業的電貿及數碼營銷策略 • 瞭解市場客戶的主要滿意度指標 2. 執行客戶滿意度調查 <ul style="list-style-type: none"> • 根據調查需要，選擇適合的調查工具 • 設立客戶滿意度調查的內容 • 收集及處理客戶調查結果，協助企業分析及評估 • 統計客戶的滿意度 3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> • 收集客戶對產品及服務的意見，並作出檢視，以提升客戶滿意度，同時保障客戶私隱
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠收集客戶調查結果及統計客戶滿意度，以檢視產品及服務的質素
備註	此能力單元參照零售業能力單元107184L3