

珠寶業 《 能力標準說明 》 能力單元

「科技支援」職能範疇

名稱	運用客戶關係管理基本知識
編號	108967L2
應用範圍	此能力單元適用於珠寶業內負責客戶關係管理的從業員。這能力的應用在日常工作環境中，從業員在指導下，能夠瞭解與客戶建立關係的管理基本知識，從而掌握客戶的採購需求，並提供適當的信息以協助客戶選擇合適的產品及引進機構的新產品/服務給客戶，並能把上述安排系統化，以達到機構營銷的目的。
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解客戶關係管理基本知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解客戶關係管理的優勢 <ul style="list-style-type: none"> ○ 有條理地儲存及管理客戶/會員的詳細資料 ○ 加強與客戶的溝通及迅速回應客戶的要求 ○ 有效統計客戶的購買週期及喜好以制定針對性推廣活動 ○ 管理層能透過報表分析來決定市場策略以配合市場的需求 ○ 顯著提升客戶服務水平及滿意度 ○ 瞭解客戶關係管理基本知識 ○ 客戶關係管理主要功能，包括： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 客戶管理 ▪ 會員管理 ▪ 客戶關係管理郵件 ▪ 電郵範本 ▪ 電郵記錄 ▪ 客戶查詢 ▪ 客戶跟進活動表 ▪ 銷售記錄 ▪ 聯絡記錄 ▪ 客戶類別管理 ▪ 積分計算 ▪ 禮物記錄 ▪ 維修記錄 ▪ 喜好分析 ○ 能夠整合顧客資料與顧客行為之間的關係 ○ 能夠進行統計交叉分析 ○ 瞭解保存顧客資料庫相關法例要求，例如：私隱條例 ● 瞭解不同的客戶關係管理軟件 ● 瞭解為客戶關係管理作後盾的科技管理系統，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 資料倉儲 ○ 資料採集 ○ 銷售自動化 ○ 電腦電話整合系統

珠寶業 《能力標準說明》 能力單元

「科技支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">○ 網絡 <p>2. 應用客戶關係管理系統</p> <ul style="list-style-type: none">● 能夠瞭解與客戶建立關係的管理基本知識，並利用所屬機構所採用的客戶關係管理軟件，按照機構的既定程序及實務守則，從業員在指導下，應用相關系統管理客戶關係 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none">● 以專業態度與客戶溝通，防止任何欺騙等行為● 緊貼資訊、私隱及資訊安全的最新法例，確保所提供的資訊不違反相關的私隱條例● 為客戶提供關於隱私權和資訊安全的有用資訊，協助他們防止被他人盜用身份
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">● 能夠應用客戶關係管理系統與顧客建立關係，瞭解他們的需求，並協助顧客選擇合適的產品；及● 能夠依照機構的政策和程序，收集客戶的資料。
備註	