

物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

「 營銷、市場推廣及客戶服務 」 職能範疇

|      |   |
|------|---|
| 名稱   | 擬定客戶關係策略  |
| 編號   | LOCUSM408B  |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於所有海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能擬定一套以客為本的客戶關係策略，務求能鞏固與客戶之間的關係，達致雙贏。  |
| 級別   | 4   |
| 學分   | 6 ( 僅供參考 )  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解客戶關係相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與客戶建立良好關係的重要性</li> <li>● 建立良好客戶關係在公司營運策略的角色</li> <li>● 現有及潛在客戶的貨運服務需求</li> <li>● 影響客戶選擇貨運服務公司的原因</li> <li>● 公司的資源及限制</li> <li>● 商業夥伴關係概念</li> <li>● 分析客戶與公司業績關係的工具，如ABC分析、主要客戶群分析</li> <li>● 接觸客戶的不同渠道</li> <li>● 按不同客戶訂立關係策略的需要</li> <li>● 引致客戶不滿及客戶流失的原因</li> </ul> <p>2. 擬定客戶關係策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按公司營運策略，根據客戶的需求、特性、營業額等，加以分類</li> <li>● 分析與客戶建立良好關係的可能性，以及給雙方帶來的利弊</li> <li>● 分析客戶的業務發展方向及貨運需求，擬定針對性的客戶關係策略</li> <li>● 定期與客戶溝通，設計針對性及個性化服務</li> <li>● 建立客戶服務小組，分析及評估對主要客戶的服務表現</li> <li>● 撰寫報告書及指引予銷售部門，闡釋所制定的客戶關係策略</li> </ul> |
| 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"> <li>● 能全面地分析公司客戶群的特性及其服務需要</li> <li>● 能建議使用不同及有效的渠道接觸客戶及與客戶溝通</li> <li>● 撰寫報告書，闡釋所制定的客戶關係策略</li> </ul>   |
| 備註   |   |