

物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	制定客戶關係管理策略
編號	LOCUOM515B
應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞公司。具此能力者，能制定客戶關係管理策略，以維持公司與客戶的良好關係。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解客戶關係管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 公司的服務及營運使命 ● 顧客關係管理對公司經營之重要性 ● 市場控制的概念及技巧 ● 顧客關係管理的具體應用 ● 顧客關係管理系統對公司發展方向的影響 ● 公司與各客戶的關係及特性 ● 市場的趨勢及客戶分類的狀況 ● 客戶對公司的價值及客戶流失的代價 ● 公司在市場上的角色，如市場領導者或市場挑戰者 ● 市場上不同的客戶服務管理系統及其利弊 ● 量度營銷績效的方法與技巧 ● 分析客戶關係與市場佔有率的關係 <ul style="list-style-type: none"> ○ 顧客滲透率 ○ 顧客忠誠度 ○ 顧客選擇性 ○ 價格選擇性 <p>2. 制定客戶關係管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為市場重新定位及選定目標客戶群 ● 界定主要客戶及潛在客戶 ● 建立客戶資料庫 ● 按照公司的營運及發展方向，制定客戶關係管理的策略 ● 針對客戶的需要，擬定不同的銷售及服務策略 ● 善用客戶關係策略，以改善經營 ● 制定提高客戶忠誠度的策略 ● 建立關鍵的業績指標和衡量工具，確保客戶關係管理策略的效率和有效性 ● 定期檢討客戶關係策略，提議改善方案 ● 與各相關部門，探討分享在客戶關係管理上所遇到的問題和應變方法 ● 分析不同客戶戶口管理情況 ● 撰寫報告，闡釋客戶關係管理策略 ● 檢討內部和外部各方，以確保現有策略的適用性和能力
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

物流業 《能力標準說明》 能力單元

「營運管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 能分析市場情報、公司客戶關係及經營方針，制定有利公司及客戶關係的管理策略• 能撰寫報告，闡釋客戶關係管理策略• 能夠建立關鍵的業績指標和衡量工具，確保客戶關係管理策略的效率和有效性
備註	