

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定客戶關係管理策略
2. 編號	LOCUOM515A
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 客戶關係管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解公司的服務及營運使命 ◆ 瞭解顧客關係管理對公司經營之重要性 ◆ 掌握市場控制¹⁵的概念及技巧 ◆ 掌握量度營銷績效的方法與技巧 ◆ 掌握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 ◆ 瞭解顧客關係管理的具體應用 ◆ 瞭解顧客關係管理系統對公司發展方向的影響 ◆ 瞭解公司與各客戶的關係及特性 ◆ 瞭解市場的趨勢及客戶分類的狀況 ◆ 瞭解客戶對公司的價值及客戶流失的代價 ◆ 瞭解公司在市場上的角色，如市場領導者或市場挑戰者 <p>6.2 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照公司的營運及發展方向，制定客戶關係管理的方針 ◆ 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 ◆ 在經濟不景氣時，檢討客戶關係策略，制定有效的解決方案 ◆ 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¹⁶情況 ◆ 撰寫報告，闡釋客戶關係管理策略
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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；及</p> <p>(ii) 能撰寫報告，闡釋客戶關係管理策略。</p>
8. 備註	