

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"> ● 與客戶建立良好關係的重要性 ● 建立良好客戶關係在公司營運策略的角色 ● 現有及潛在客戶的貨運服務需求 ● 影響客戶選擇貨運服務公司的原因 ● 公司的資源及限制 ● 商業夥伴關係概念 ● 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 ● 接觸客戶的不同渠道 ● 按不同客戶訂立關係策略的需要 ● 引致客戶不滿及客戶流失的原因 <p>2. 擬定客戶關係策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按公司營運策略，根據客戶的需求、特性、營業額等，加以分類 ● 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 ● 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 ● 定期與客戶溝通，設計針對性及個性化服務 ● 建立客戶服務小組，分析及評估對主要客戶的服務表現 ● 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
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"> ● 能全面地分析公司客戶群的特性及其服務需要 ● 能建議使用不同及有效的渠道接觸客戶及與客戶溝通 ● 撰寫報告書，闡釋所制定的客戶關係策略
備註	