

製造科技業 《能力標準說明》 能力單元

「市場、銷售及客戶管理」職能範疇

名稱	拓展及維繫客戶
編號	106386L3
應用範圍	此能力單元適用於各製造科技企業的市場及銷售部門，具此能力者，能搜尋各相關的客戶，鎖定有潛力的客戶，並接待客戶以拓展企業業務
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解拓展及維繫客戶的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認識企業顧客關係管理策略 • 認識企業品牌策略 • 了解企業顧客關係管理措施 • 了解接待客戶的基本知識，包括個人儀容打扮、招呼顧客的文化與禮儀，以及人際溝通技巧等 • 了解建立和管理客戶關係之技巧 • 了解基礎製造工程知識 • 了解基礎製造物料知識 <p>2. 拓展及維繫客戶</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能透過不同的途徑搜尋及鎖定潛在的客戶，如互聯網、社交網絡及展銷會等 • 能進行顧客管理上的日常工作，如拜訪、電話、郵件，以及各種電子通訊方法 • 能管理顧客交往紀錄，如會談、電話、電郵，以及書信等 • 能與其他同事共同與客戶磋商，因應客戶的要求提供全面的相應方案 • 能和顧客磋商樣辦要求，並能制定合適的辦單供工場製作合適的樣辦 • 能在面對顧客特殊的要求時紀錄要求重點，並向管理層匯報 • 能跟進顧客關係報告，如回覆查詢、確認報價、實現承諾，以及協助跟進顧客投訴等 • 能應用顧客關係管理相關的資源庫及電腦系統紀錄顧客資料，如紀錄顧客資料、搜尋顧客資料，以及更新數據等 <p>3. 拓展及維繫客戶的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係
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"> • 能配合企業政策，拓展及維繫客戶，滿足客戶要求 • 能收集及分析顧客要求，並按顧客要求制定辦單製辦
備註	