

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	進行客戶關係管理
編號	106466L4
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，能夠適當地運用客戶關係管理技巧，與客戶維持良好關係，以鞏固企業的業務及信譽
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解客戶關係管理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解企業顧客關係管理策略 • 了解企業品牌策略 • 了解企業顧客關係管理措施 • 了解基礎顧客關係管理理論，包括顧客認知(Knowledge)、顧客滿意度(Customer Satisfaction)、顧客關係之建立，以及顧客關係之道德概念等 • 了解企業顧客關係管理相關的資源庫及電腦系統 • 了解建立和管理客戶關係之技巧 • 了解香港及營業地區與顧客關係管理相關的法例法規，如個人資料 (私隱) 條例 <p>2. 進行客戶關係管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能配合企業各種政策與顧客建立及維持穩定而展久的關係 • 能分析顧客需要和企業製造技術水平，為顧客選擇合適的產品或製造服務 • 能選擇有效渠道收集顧客對企業的意見及相關數據 • 能處理顧客投訴，包括緩和顧客情緒、將投訴分類、將投訴轉介至相關部門、跟進投訴，以及處理顧客投訴等 • 能檢討投訴及問題處理的方法及成效 • 能定期舉辦內部會議檢討服務水平，避免同類投訴再次發生，並改善顧客服務質素 • 能應用顧客關係管理相關的資源庫及電腦系統管理及分析顧客資料，如應用顧客數據分析顧客關係、編制顧客關係報告，以及顧客資料備份等 • 能評估顧客狀況，將顧客分類並定期向管理層匯報 <p>3. 進行客戶關係管理的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在進行客戶關係管理時，以顧客的利益為最優先，並遵循個人資料(私隱)條例 • 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"> • 能運用顧客關係管理技巧與顧客維持良好的關係，並善用顧客資料鞏固及增進業務 • 能定期檢討投訴及問題處理的方法及成效，並提出改善建議
備註	