

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	制定顧客關係管理策略
編號	106568L5
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，能配合企業發展策略，制定顧客關係管理策略，以維持現有客戶、吸引新客源及發掘潛在客戶
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解制定顧客關係管理策略的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解企業發展策略 • 了解企業品牌策略 • 了解企業市場拓展計劃 • 了解顧客關係管理對企業品牌、業績及利潤等的重要性 • 了解顧客關係管理的基本原則、常用的方法和工具 • 了解影響顧客關係管理策略的各種資訊及其應用 • 了解顧客關係管理理論，包括製造科技業的市場及顧客定向、顧客關係之利益、製造科技業顧客關係之特性等，以及保留客戶、爭取客戶及擴大利潤等顧客關係之目的等 • 了解製造科技業的顧客關係管理策略，包括交易管理策略、關係管理策略，以及顧客推廣策略等 • 了解電腦系統於顧客關係管理上的應用，如顧客關係管理系統(CRM)等 • 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. 制定顧客關係管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能訂立負責顧客關係管理的結構組織 • 能制定顧客關係管理策略，如探討和加強企業與顧客關係、發展市場、補救顧客關係等相關策略 • 能分析、訂立及持續改善顧客關係管理的方法、步驟和工作流程，如顧客篩選、發掘新客源、顧客分類、顧客流失的評估及補救，以及顧客投訴處理等 • 能運用顧客資料庫，分析顧客特性並加強顧客關係管理策略，如分析顧客關係及商機、擴大商業聯繫網絡，以及發展及推廣電子市場等 • 能與人事部同事合作，制定前線同事的培訓計劃 • 能分析各種顧客關係管理相關電腦系統的效用和成本，並就各種顧客關係管理上的事宜向管理層作出相關建議 <p>3. 制定顧客關係管理策略的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在考慮和制定顧客關係管理策略時，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"> • 能制定顧客關係管理策略，擴大市場佔有率，拓展企業業務 • 能配合企業之優勢及強項，維持現有客戶、吸引新客源及發掘潛在客戶
備註	