

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	制定顧客關係管理(CRM)策略
編號	105086L6
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責制定政策的人員。這能力的應用涉及批判性地分析及評估能力。能夠按照機構之使命及目標，制定有效的顧客關係管理策略，以維持現有顧客、吸引新客源及發掘潛在顧客，從而發展機構的零售業務。
級別	6
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 顧客關係管理策略的相關知識 <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解顧客關係管理的理論，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 零售業的市場及顧客定向 • 良好顧客關係之利益 • 發展顧客關係之目的 <ul style="list-style-type: none"> • 保留現有顧客 • 爭取新的顧客 • 顧客利潤最大化 • 瞭解零售業顧客之一般性及獨特性 • 瞭解零售業之顧客關係，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 交易管理策略 • 關係管理策略，如： <ul style="list-style-type: none"> • 夥伴關係 • 顧問及疑難解決關係 • 聯營關係 (公司顧客) • 功能關係 • 貨品供應商在顧客推廣的策略性角色 • 瞭解機構管理顧客資料庫系統的策略 2. 制定顧客關係管理策略 <ul style="list-style-type: none"> • 按照機構的整體目標，制定有效的顧客關係管理策略 <ul style="list-style-type: none"> • 制定顧客關係管理的結構組織 • 制定維持顧客關係管理的方法、步驟及工作流程，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 顧客篩選準則 • 忠誠客戶方案 • 經常進行焦點小組探討 • 發掘新客源的方法 • 將顧客分類的準則 • 顧客流失的評估及補救 • 顧客投訴的處理及跟進程序 • 利用顧客關係優勢，建立及維持長久的顧客關係，保持顧客對機構服務/產品的忠誠度 • 制定顧客關係的革新策略，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 探討與顧客的關係 • 零售市場的發展 • 顧客關係的承諾及回饋方式 • 探討及強化顧客關係的方法 • 運用顧客數據庫技術，推行顧客關係策略，如： <ul style="list-style-type: none"> • 制定電腦系統程序 • 顧客關係與商機的分析 • 電子化商業聯繫網絡 • 網上市場的推廣 • 相關電腦軟硬件的發展及更新 • 定期檢討機構的顧客關係管理策略，評估顧客關係運作效益對機構的影響 3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> • 在制定戶關係策略時，確保兼顧機構及顧客的利益 • 以專業態度，在考慮和制定顧客關係管理策略時，必須遵循《個人資料 (私隱) 條例》

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠掌握顧客關係管理的專業知識；及 能夠按照機構之目標，制定有效的顧客關係管理策略，檢討及整合相關資訊和數據，作出分析、判斷及評估，發展業務，有利機構長遠的發展。
備註	