

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「銷售及市場推廣」職能範疇

名稱	進行顧客分類
編號	105042L2
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責顧客服務的員工。這能力的應用必須在日常的工作環境中，將顧客分成不同組群，再針對其特別需要，提供優質服務，從而提升機構的顧客服務質素。
級別	2
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 顧客分類的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構內的市場佔有率及各種貨品的市場定位，從而明白機構的主要顧客群的類別 • 瞭解機構處理顧客關係的原則 • 瞭解機構採用的處理顧客關係（包括顧客分類）的作法，及相關的資訊科技系統等 • 瞭解顧客對機構貨品及服務的不同需要及喜好 • 掌握顧客的行為特徵，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 購買行為 • 消費心理、性別及年齡 • 地區性及收入等資料 • 消費模式等 • 掌握從不同渠道收集所得的市場及顧客相關的資訊 <p>2. 進行顧客分類</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照顧客的背景資料，將顧客分類 • 製作顧客檔案，顯示不同組群 / 類型顧客的特點 • 掌握不同組群顧客的特點、對機構貨品及服務的不同需要和喜好、消費模式等 • 識別現有及潛在顧客群所需的貨品及服務要求 • 利用所得的市場資訊，檢視貨品或服務是否能符合顧客的需求 • 比對最新顧客群與舊顧客群的分別，從而瞭解市場的趨勢 • 定期對顧客分類進行檢討，並加以改善 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 處理顧客分類工作時，確保遵守《個人資料（私隱）條例》的規定
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠按照機構的要求及顧客背景，將顧客分類；及</p> <p>能夠掌握不同組群顧客的需要，提供優質的顧客服務，從而提升機構的零售業務。</p>
備註	