

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	編製顧客關係管理系統數據
編號	105077L3
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。這能力的應用涉及縝密的分析及判斷能力，能夠使用不同的顧客關係管理系統，編製數據或報告，協助機構零售業務發展。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 顧客關係管理系統知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構顧客關係管理的基本目標，如提供更好的顧客服務 • 瞭解機構顧客關係管理系統的功能、內容及操作程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 儲存資料的類別、層次及時限 • 提取資料的方法、程序及權限 • 編製數據或報告的方法等 • 瞭解不同部門 / 工作單位對顧客數據的要求，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 資料的詳細程度 • 資料的適時性 • 資料的敏感性等 • 瞭解相關法例的規定，例如：《個人資料(私隱)條例》 • 掌握操作電子化顧客關係管理系統的技巧 <p>2. 編製顧客關係管理系統數據</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據機構不同部門 / 工作單位的要求，從不同的顧客關係管理系統搜尋及讀取所需數據 • 確保數據或報告的表達方式、格式等，能符合各不同部門 / 單位的需要 • 利用顧客關係管理系統所提供的數據及報告，協助設計相關的顧客關係管理活動 • 確保只有獲授權的部門 / 單位能讀取相關數據或報告 • 因應電腦軟硬件的技術提升，調整或改變從顧客關係管理系統編製數據的方式及程序 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在任何情況下，均不會利用顧客關係管理系統作出損害機構及顧客利益的行為 • 於處理及編製數據時必須嚴格遵守相關法例要求
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠有效地使用機構顧客關係管理系統，為有關部門 / 單位編製所需的數據及報告。
備註	