

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	執行顧客關係管理系統作業程序
編號	107129L3
應用範圍	按照企業程序和標準，能夠運用企業顧客關係管理系統協助接待顧客，提供優質服務，以滿足顧客的需求及發展企業的電商零售業務。
級別	3
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握顧客關係管理系統的相關知識 <ul style="list-style-type: none"> ● 明白企業應用顧客關係管理系統的原因及價值 <ul style="list-style-type: none"> ● 降低營運成本 ● 提升轉化率 ● 提高客戶回購率 ● 提高銷售額 ● 提高管理水準等 ● 明白企業顧客關係管理系統的基本模組分類，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 銷售模組 ● 行銷模組 ● 客戶服務模組 ● 呼叫中心模組 ● 電子商務模組等 ● 熟識企業顧客關係管理系統的基本功能及特性 2. 執行顧客關係管理系統作業程序 <ul style="list-style-type: none"> ● 按照企業顧客關係管理系統作業程序，為顧客提供優質服務，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 接待顧客和自我介紹 ● 辨識顧客的身分 ● 耐心聆聽顧客的查詢／意見 ● 妥善處理顧客的問題，並為顧客提供有用的資訊 ● 運用企業顧客關係管理系統的功能，如數據庫、網路、語音、多媒體等多種技術，令顧客能切身體驗到企業的優質接待顧客程序 3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> ● 在接待顧客時，能夠符合企業的要求，並能保持企業的形象 ● 具備以顧客為中心的服務態度
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"> ● 能夠掌握機構應用顧客關係管理系統的原因、價值、功能及特性 ● 能夠按照企業的程序，運用顧客關係管理系統，有禮貌地接待顧客，處理顧客的查詢或交易
備註	