

## 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報告
編號	107130L4
應用範圍	能夠使用不同的顧客關係管理系統，編製數據或報告，協助企業電商零售業務發展。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握顧客關係管理系統知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢視企業顧客關係管理的目標，如提供更好的顧客服務，以訂立合適的數據報告</li> <li>● 運用企業顧客關係管理系統的功能、內容及操作程序，以識別合適的數據包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 儲存資料的類別、層次及時限</li> <li>● 提取資料的方法、程序及權限</li> <li>● 編製數據或報告的方法等</li> </ul> </li> <li>● 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"> <li>● 資料的詳細程度</li> <li>● 資料的適時性</li> <li>● 資料的敏感性等</li> </ul> </li> <li>● 瞭解相關法例的規定，例如：《個人資料(私隱)條例》</li> <li>● 掌握操作電子化顧客關係管理系統的技巧</li> </ul> </li> <li>2. 編製顧客關係管理系統數據報告 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據企業不同部門 / 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</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>● 訂立各部門的權限，確保部門或單位只能取用與其業務相關之數據或報告</li> <li>● 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</li> </ul> </li> <li>3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在使用顧客關係管理系統時，能保障企業及顧客的利益</li> <li>● 於處理及編製數據時必須嚴格遵守相關法例要求</li> </ul> </li> </ol>
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"> <li>● 能夠有效地使用企業顧客關係管理系統，為有關部門 / 單位編製所需的數據及報告</li> </ul>
備註	