

## 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	107136L6
應用範圍	能夠按照企業之目標，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，從而發展企業的電商零售業務。
級別	6
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 顧客關係管理策略的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解顧客關係管理的理論，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 電商零售市場及顧客定向</li> <li>● 良好顧客關係之利益</li> <li>● 發展顧客關係之目的 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 保留現有顧客</li> <li>● 爭取新的顧客</li> <li>● 顧客價值最大化</li> </ul> </li> <li>● 瞭解電商零售業顧客之一般性及獨特性</li> <li>● 瞭解電商零售業之顧客關係，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 線上及線下交易管理策略</li> <li>● 關係管理策略，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 夥伴關係</li> <li>● 顧問及疑難解決關係</li> <li>● 聯營關係 ( 公司顧客 )</li> <li>● 功能關係</li> </ul> </li> <li>● 貨品供應商在顧客推廣的策略性角色</li> </ul> </li> <li>● 瞭解企業管理顧客資料庫系統的策略</li> <li>● 瞭解企業數據策略及對顧客資料庫系統的關係</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 制定顧客關係管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照企業的整體目標，制定有效的顧客關係管理策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定顧客關係管理的結構組織</li> <li>● 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"> <li>● 顧客篩選準則</li> <li>● 忠誠客戶方案</li> <li>● 經常進行焦點小組探討</li> <li>● 發掘新客源的方法</li> <li>● 將顧客分類的準則</li> <li>● 顧客流失的評估及補救</li> <li>● 顧客投訴的處理及跟進程序</li> </ul> </li> <li>● 利用顧客關係優勢，建立及維持長久的顧客關係，保持顧客對企業服務/產品的忠誠度</li> <li>● 制定顧客關係的革新策略，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 探討與顧客的關係</li> <li>● 電商零售市場的發展</li> <li>● 顧客關係的承諾及回饋方式</li> </ul> </li> <li>● 探討及強化顧客關係的方法</li> <li>● 運用顧客數據庫技術，推行顧客關係策略，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定電腦系統程序</li> <li>● 顧客關係與商機的分析</li> <li>● 電子化商業聯繫網絡</li> <li>● 網上市場的推廣</li> <li>● 相關電腦軟硬件的發展及更新</li> </ul> </li> <li>● 定期檢討企業的顧客關係管理策略，評估顧客關係運作效益對企業的影響</li> </ul> </li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在制定戶關係策略時，確保兼顧企業及顧客的利益</li> <li>● 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》</li> </ul>

## 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： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠掌握顧客關係管理的專業知識</li><li>• 能夠按照企業之目標，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，有利企業長遠的發展</li></ul>
備註	