

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「用戶關係管理」職能範疇

名稱	深入調查網上客戶需求
編號	107185L4
應用範圍	瞭解網上客戶需求以制定或修改產品銷售策略方向，並提供相關的優質服務。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析網上客戶的定位 <ul style="list-style-type: none"> ● 認識網上客戶的消費模式、行為及影響因素 ● 瞭解客戶的需求 <ul style="list-style-type: none"> ● 對現狀的不滿而產生改變或提升現狀的慾望，特別要注意客戶的隱性需求 ● 判斷網上客戶發展規模，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 起步期、成長期、成熟期 2. 瞭解向客戶調查時的注意事項 <ul style="list-style-type: none"> ● 提問要明確、具體，少問客戶無法回答的問題 ● 注意找正確的人問合適的問題 ● 注意多給客戶一點時間 ● 明白客戶有不同的需求和關注點，切忌“想當然” ● 打消客戶疑慮，盡量拉近距離 3. 調查客戶需求時應避免的誤區 <ul style="list-style-type: none"> ● 以產品為中心的銷售模式 ● 只關注“我的公司”或“我的背景” ● 打擊競爭對手的銷售模式 ● 跟客戶辯論銷售模式 4. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> ● 以嚴謹的態度處理客戶資料，以避免觸犯《個人資料（私隱）條例》 ● 嚴格遵守企業的政策及程序，防止任何濫用 / 挪用企業資產或舞弊行為
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"> ● 能對客戶有個明確的定位，通過合理的方收集法和分析客戶的行為，發掘客戶潛在的需求
備註	