

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	管理網上客戶資料
編號	107186L4
應用範圍	記錄客戶的網上銷售活動，並執行有效及規範化的資料管理。
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. 瞭解傳統和網上客戶資料管理的區別 <ul style="list-style-type: none"> ● 管理更多數據 ● 實時性更強 -縮短企業與客戶之間的溝通時間 ● 管理內容更廣泛 ● 更加關注資料安全 2. 執行收集客戶資料流程 <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解企業追蹤系統的標準程序 ● 瞭解收集客戶資料時一定要遵從企業內部系統的要求 ● 明白客戶對個人資料私隱的關注 3. 更新及管理客戶檔案 <ul style="list-style-type: none"> ● 建立一套能儲存及分析客戶網上銷售資料及喜好的系統 ● 建立客戶信息查閱權限制，未經許可，不得隨意調閱客戶檔案 ● 定期檢查不合規格和缺失了的資料，並從合適途徑獲取資料以補充不足之處 ● 製作報告提供對銷售活動的監察結果 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》 ● 在客戶和企業整體利益之間維持恰當的平衡
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"> ● 掌握客戶信息管理方法 ● 掌握客戶檔案的更新、修改方法
備註	