

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	維持和改善網上客戶關係的策略
編號	107187L5
應用範圍	在電子商務營銷的過程中，向客戶提供滿意的服務，改善與客戶之間的關係，培養客戶的忠誠度。
級別	5
學分	12 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解網上客戶的一般要求 <ul style="list-style-type: none"> ● 提供全方位的信息服務。客戶做出購買決策需要瞭解產品或服務前，要求比較全面的信息 ● 明白電子商務時代是一個服務需求多樣化、個性化的時代，其特點是企業針對每個客戶的不同需求提供相應的信息服務 ● 提供多元化的促銷服務 2. 訂立網上客戶關係策略 <ul style="list-style-type: none"> ● 售前服務策略 <ul style="list-style-type: none"> ● 在產品銷售之前，針對客戶的購物需求，通過網路渠道向客戶提供產品介紹、產品推薦、購物說明等資料，協助決策 ● 建立虛擬展廳充分展示產品形象，激發購買欲望 ● 售中服務策略 <ul style="list-style-type: none"> ● 在交易過程中，企業向客戶提供簡單方便的商品查詢及導購諮詢，簡便高效的產品訂購、安全快捷的貨款支付、迅速高效的貨物配送等服務，以保證商品交換活動順利實現 ● 建立實時溝通系統，增強消費者網上購物的信心 ● 售後服務策略 <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解網上售後服務有兩類，一類是基本的網上產品的消費支持和技術服務；另一類是企業為滿足客戶附加需求而提供的各種附加利益的服務 ● 分析和比較網上銷售服務與傳統的網下銷售服務，特點包括方便快捷、靈活有效、成本低廉、直接自助的特點，從而大大增強了企業的競爭實力 ● 售後服務渠道包括 <ul style="list-style-type: none"> ● 在企業網站中提供“常見問題(FAQ)”頁面，主要是為客戶提供有關產品、企業情況方面的信息，能夠引發瀏覽者的興趣及幫助那些在產品使用中遇到疑難問題的客戶迅速找到所需的信息 ● 在企業網站上建立網上社區，可以用線上聊天讓用戶對企業的產品或服務評論，提供售後服務人員與用戶實時交流的渠道 ● 企業建立郵件列表，讓客戶自己登記註冊，然後定期向客戶發佈企業最新的信息，加強與客戶聯繫 3. 維持和改善網上客戶關係 <ul style="list-style-type: none"> ● 識別客戶 <ul style="list-style-type: none"> ● 通過網上渠道收集更多的客戶資料 ● 驗證並更新客戶信息，刪除過時信息 ● 對客戶進行差異分析 <ul style="list-style-type: none"> ● 識別企業的高端價值客戶 ● 調查是否有些客戶從企業只訂購一兩種產品，卻會從其他地方訂購很多種相關產品 ● 檢閱客戶對企業哪些產品或服務多次提出了投訴 ● 與客戶保持良性接觸 <ul style="list-style-type: none"> ● 給競爭對手的客戶聯繫，比較服務水平的不同 ● 改善對客戶投訴的處理 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》 ● 在制定客戶服務管理策略時，確保兼顧企業及客戶的利益
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"> ● 掌握改善客戶關係的主要要素、方法 ● 掌握網上客戶的要求和特點
備註	