

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	管理合作夥伴關係
編號	107192L6
應用範圍	在市場營銷的過程中，作為企業的客戶關係管理者，建立並維護與合作夥伴的關係，減少不確定因素，提高客戶的滿意度。
級別	6
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢討及訂立合作夥伴選擇程序，方向包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 分析不同合作夥伴的需求 <ul style="list-style-type: none"> ● 分析市場競爭環境需求 ● 分析企業的核心業務及優勢 ● 分析共同利益與潛在風險 ● 確定合作夥伴關係，例如 <ul style="list-style-type: none"> ● 戰略合作夥伴 ● 重要合作夥伴 ● 一般合作夥伴 ● 制定合作夥伴的選擇過程 <ul style="list-style-type: none"> ● 成立評價小組 ● 初選合作夥伴 ● 建立評價體系及選擇方法 2. 制定合作關係發展策略 <ul style="list-style-type: none"> ● 構建信任基礎 <ul style="list-style-type: none"> ● 加強溝通及關鍵信息的交流 ● 經常互訪 ● 數據交換 ● 實現並行工程 ● 鞏固、維護合作關係 <ul style="list-style-type: none"> ● 放棄爭端 ● 定期檢討企業及合作夥伴的組織結構和營運制度 ● 重視共同關注利益及價值 ● 建立激勵機制和約束機制 3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> ● 執行的合作夥伴關係管理方案能夠符合企業發展的要求
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"> ● 檢討及訂立合作夥伴選擇程序 ● 制定合作關係發展策略
備註	