

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	發掘潛在網上客戶要求
編號	107188L5
應用範圍	在電子商務的過程中，對現有客戶提供更多更具有吸引力的措施，尋找現有客戶新的需求或潛在客戶。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解什麼是潛在客戶及尋找潛在客戶的原則 <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解潛在客戶的定義，它為企業帶來哪些價值 ● 瞭解尋找潛在客戶需要遵循的原則： <ul style="list-style-type: none"> ● 量身定制的原則：選擇滿足潛在客戶具體需要 ● 重點關注原則：即80/20原則，事先確定尋找客戶的輕重緩急，首要的是把重點放在具有高潛力的客戶身上 2. 認識及運用不同的發掘潛在客戶方法 <ul style="list-style-type: none"> ● 客戶引薦法 <ul style="list-style-type: none"> ● 現有客戶的介紹方法，通過互聯網平台可以縮短處理時間 ● 效應法 <ul style="list-style-type: none"> ● 尋找並爭取有較大影響力的中心人物為客戶，然後利用中心人物的影響，加速潛在客戶發展為真實客戶 ● 電郵推廣 <ul style="list-style-type: none"> ● 優點包括成本較低、接觸的人較多、覆蓋的範圍較廣等，缺點是時間週期較長 ● 社交媒體推廣服務 <ul style="list-style-type: none"> ● 利用線上影音網站平台做網路行銷 ● 網絡搜尋引擎定位廣告 <ul style="list-style-type: none"> ● 利用關鍵字廣告針對所選定的潛在客戶進行宣傳，節省廣告成本 ● 市場諮詢法 <ul style="list-style-type: none"> ● 利用網絡各種專門的市場信息工具或政府有關部門所提供的信息來尋找潛在客戶 3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> ● 以嚴謹的態度發掘潛在客戶資料，以避免觸犯《個人資料（私隱）條例》
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"> ● 瞭解發掘潛在客戶的重要性 ● 運用發掘潛在客戶的技巧和方法
備註	