

## 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	應用科技以輔助客戶關係管理
編號	107189L5
應用範圍	作為電子商務客戶管理人員，需要瞭解更多輔助客戶關係管理 (CRM)的科技應用。
級別	5
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握CRM的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解CRM出現原因 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 需求的拉動</li> <li>● 技術的推動</li> <li>● 管理理念的更新</li> </ul> </li> <li>● 瞭解CRM的概念及特點 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 綜合性 <ul style="list-style-type: none"> <li>● CRM系統不僅使企業擁有靈活有效的客戶交流平台，而且使企業具備綜合處理客戶業務的基本能力，從而實現應用電子商務的新型客戶管理模型</li> </ul> </li> <li>● 集成性 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在電子商務背景下，CRM系統具有與其他企業級應用系統 ( ERP-企業資源規劃、SCM-供應鏈管理 ) 的集成能力。對於企業而言，只有實現了應用系統的完全整合，才能真正實現客戶價值的創造</li> </ul> </li> <li>● 智能化 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 集一站式服務、互聯網思維和大數據分析於一體的客戶關係管理與服務平台，大幅提升公司營銷管理水平和用戶平台體驗</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>2. 運用CRM系統主要運作模塊</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢視CRM系統主要模塊功能 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 銷售模塊：幫助決策者管理銷售業務，主要功能包括額度管理、銷售力量管理和地域管理</li> <li>● 營銷模塊：計劃、執行、監視和分析直接市場營銷活動</li> <li>● 客戶服務模塊：提高那些與客戶支持、現場服務和倉庫修理相關的業務流程的自動化並加以優化</li> <li>● 客戶互動模塊：利用不同的網絡渠道與客戶溝通來促進銷售、營銷和服務</li> </ul> </li> <li>● 向企業引入最適合的CRM系統</li> <li>● 評估CRM系統對企業零售業帶來的影響，如增加銷售額、額外成本等</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在制定戶關係策略時，確保兼顧企業及客戶的利益</li> </ul>
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"> <li>● 掌握CRM系統的概念及特點，</li> <li>● 掌握及運用CRM系統主要的運作模塊</li> </ul>
備註	