

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇

| | |
|------|---|
| 名稱 | 向顧客推廣忠誠方案 |
| 編號 | 111241L2 |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於零售業內負責客戶服務及銷售推廣的員工。從業員能夠向顧客介紹/推廣機構的忠誠方案，例如成為會員的優惠和好處，從而提升顧客對機構的忠誠程度，以顯示公司對顧客的專業服務態度及未來發展的方針等。 |
| 級別 | 2 |
| 學分 | 6 |
| 能力 | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解顧客忠誠方案相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構的顧客忠誠方案的詳情，包括：每期特價推廣、聯營優惠、禮品、顧客兌換及行使方法、方案執行指引等 ● 瞭解推行顧客忠誠方案的目的（如：增加顧客保留率、增加顧客支持及忠誠度、減低成本）和方案內容、特點、顧客的優惠等 ● 瞭解顧客的痛點 ● 瞭解良好客戶關係技巧（如：吸引顧客注意力及興趣的技巧、推銷技巧、顧客的喜好） ● 明白影響顧客忠誠方案推廣的基本因素 ● 認識保障消費者權益及個人私穩資料方面的法例規管 <p>2. 向顧客推廣忠誠方案</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用客戶溝通技巧，向顧客解釋/推介機構的顧客忠誠方案，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 介紹機構的忠誠方案特色及優點和未來發展 ○ 提供與忠誠方案有關的資訊 ○ 回應顧客對方案的疑問及查詢 ● 根據既定的程序，為顧客辦理參與忠誠方案所需的手續，令其成為一個忠誠大使 <ul style="list-style-type: none"> ○ 詳細解釋忠誠方案的細則及條款、規限等 ○ 協助顧客填寫有關的會員申請表 ○ 協助顧客會員申請的各種程序 ○ 與顧客確認自願參與忠誠方案，並簽署作實 ○ 核實顧客所提供的資料的準確性 ○ 向顧客提供所需的憑證（如：會員證/會員登入編號） ○ 計劃及制定忠誠項目 ● 定期向上級匯報顧客忠誠方案的推廣進度、市場反應和顧客的保留率 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在收集顧客資料時，必須遵守《個人資料（私穩）條例》 ● 向上級提出改善顧客忠誠方案的建議 |
| 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"> ● 能夠向顧客介紹及推廣機構的忠誠方案，包括：解釋使用方法、兌換方法、生活和情感方面的利益以及品牌價值；各式優惠、強調保障私隱特色；及 ● 能夠運用顧客關係技巧，鼓勵顧客自願參與忠誠方案，以提升顧客對機構的忠誠度。 |

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇

| | |
|----|--------------------|
| 備註 | 此乃能力單元105043L2的更新版 |
|----|--------------------|