

**零售業 《能力標準說明》 能力單元**

「顧客關係管理」職能範疇

名稱	發掘潛在客戶要求
編號	111277L5
應用範圍	此能力單元適用於顧客關係管理相關人員。從業員能夠針對現有客戶的新需求提供更多更具有吸引力的措施，並尋找潛在客戶。
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解什麼是潛在客戶及尋找潛在客戶的原則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解潛在客戶的定義，他們能為企業帶來哪些價值</li> <li>● 瞭解尋找潛在客戶需要遵循的原則： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 量身定制的原則：選擇滿足潛在客戶具體需要</li> <li>○ 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</li> </ul> </li> <li>● 掌握各種網上及網下發掘潛在客戶的方法（如：客戶引薦法、效應法）</li> </ul> <p>2. 發掘潛在客戶要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 運用不同方法去發掘現有客戶的新要求，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 定期推出特別優惠予現有客戶</li> <li>○ 在定期通訊上採用導覽元素，並附帶連結至每季最暢銷產品</li> <li>○ 定期新增預期會流行的關鍵字，進行搜索引擎最佳化（SEO），讓客戶輕鬆尋找所需</li> </ul> </li> <li>● 運用不同方法去尋找潛在客戶，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 邀請現有客戶引薦，並在引薦成功後給予雙方獎賞</li> <li>○ 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的機率</li> <li>○ 邀請網站訪客提供電郵地址，以擴展電子郵件列表</li> <li>○ 利用影音網站平台做網絡行銷</li> <li>○ 利用搜索引擎關鍵字廣告，針對所選定的潛在客戶進行宣傳</li> <li>○ 利用網絡各種專門的市場訊息工具或政府有關部門所提供的訊息來尋找潛在客戶</li> </ul> </li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 發掘潛在客戶資料時，遵循《個人資料（私隱）條例》</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>● 瞭解發掘現有客戶的新要求和潛在客戶的重要性；及</li> <li>● 運用發掘潛在客戶的技巧和方法。</li> </ul>
備註	此乃能力單元107188L5的更新版