

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	管理合作夥伴關係
編號	111280L6
應用範圍	此能力單元適用於顧客關係管理相關人員。從業員能夠作為企業的顧客關係管理者，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
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 檢討及訂立合作夥伴選擇程序，方向包括：</p> <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"> ○ 策略合作夥伴 ○ 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 <p>2. 管理合作夥伴關係</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 構建信任基礎 <ul style="list-style-type: none"> ○ 加強溝通及關鍵訊息的交流 ○ 經常互訪 ○ 數據交換 ○ 實現並行工程 ● 制定合作關係發展策略，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 <p>3. 展示專業能力</p> <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；及 ● 制定合作關係發展策略。
備註	此乃能力單元107192L6的更新版