

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「顧客服務」職能範疇

名稱	制定顧客關係管理策略
編號	111342L6
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定政策的人員。從業員能夠按照機構之使命及目標，制定有效的顧客關係管理（CRM）策略，以維持現有顧客、吸引新客源及發掘潛在顧客，從而發展機構的零售業務。
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解顧客關係管理策略的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解顧客關係管理的理論，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 零售業的市場及顧客定向</li> <li>○ 良好顧客關係之利益</li> <li>○ 發展顧客關係之目的 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 保留現有顧客</li> <li>▪ 爭取新的顧客</li> <li>▪ 顧客利潤最大化</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● 瞭解零售業顧客之一般性及獨特性</li> <li>● 瞭解零售業之顧客關係，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 交易管理策略</li> <li>○ 關係管理策略，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 夥伴關係</li> <li>▪ 顧問及疑難解決關係</li> <li>▪ 聯營關係（如：公司顧客）</li> <li>▪ 功能關係</li> </ul> </li> <li>○ 貨品供應商在顧客推廣的策略性角色</li> </ul> </li> <li>● 瞭解機構管理顧客資料庫系統的策略</li> </ul> <p>2. 制定顧客關係管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照機構的整體目標，制定有效的顧客關係管理策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 制定顧客關係管理的結構組織</li> <li>○ 制定維持顧客關係管理的方法、步驟及工作流程，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 顧客篩選準則</li> <li>▪ 忠誠客戶方案</li> <li>▪ 經常進行焦點小組探討</li> <li>▪ 發掘新客源的方法</li> <li>▪ 將顧客分類的準則</li> <li>▪ 顧客流失的評估及補救</li> <li>▪ 顧客投訴的處理及跟進程序</li> </ul> </li> <li>○ 利用顧客關係優勢，建立及維持長久的顧客關係，保持顧客對機構服務／產品的忠誠度</li> </ul> </li> </ul>

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「顧客服務」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 制定顧客關係的革新策略，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 探討與顧客的關係</li><li>▪ 零售市場的發展</li><li>▪ 顧客關係的承諾及回饋方式</li><li>▪ 探討及強化顧客關係的方法</li></ul></li><li>○ 運用顧客數據庫技術，推行顧客關係策略，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 制定電腦系統程序</li><li>▪ 顧客關係與商機的分析</li><li>▪ 電子化商業聯繫網絡</li><li>▪ 網上市場的推廣</li><li>▪ 相關電腦軟硬件的發展及更新</li></ul></li><li>● 定期檢討機構的顧客關係管理策略，評估顧客關係運作效益對機構的影響</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，確保兼顧機構及顧客的利益</li><li>● 考慮和制定顧客關係管理策略時，遵循《個人資料（私隱）條例》</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>● 能夠掌握顧客關係管理的專業知識；及</li><li>● 能夠按照機構之目標，制定有效的顧客關係管理策略，檢討及整合相關資訊和數據，作出分析、判斷及評估，發展業務，有利機構長遠的發展。</li></ul>
備註	此乃能力單元105086L6的更新版。名稱作出修訂。