

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"> ● 瞭解顧客關係管理的理論，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 零售業的市場及顧客定向 ○ 良好顧客關係之利益 ○ 發展顧客關係之目的 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 保留現有顧客 ▪ 爭取新的顧客 ▪ 顧客利潤最大化 ● 瞭解零售業顧客之一般性及獨特性 ● 瞭解零售業之顧客關係，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 交易管理策略 ○ 關係管理策略，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 夥伴關係 ▪ 顧問及疑難解決關係 ▪ 聯營關係（如：公司顧客） ▪ 功能關係 ○ 貨品供應商在顧客推廣的策略性角色 ● 瞭解機構管理顧客資料庫系統的策略 <p>2. 制定顧客關係管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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"> ○ 制定顧客關係管理的結構組織 ○ 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"> ▪ 顧客篩選準則 ▪ 忠誠客戶方案 ▪ 經常進行焦點小組探討 ▪ 發掘新客源的方法 ▪ 將顧客分類的準則 ▪ 顧客流失的評估及補救 ▪ 顧客投訴的處理及跟進程序 ○ 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

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">○ 制定顧客關係的革新策略，例如：<ul style="list-style-type: none">▪ 探討與顧客的關係▪ 零售市場的發展▪ 顧客關係的承諾及回饋方式▪ 探討及強化顧客關係的方法○ 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">▪ 制定電腦系統程序▪ 顧客關係與商機的分析▪ 電子化商業聯繫網絡▪ 網上市場的推廣▪ 相關電腦軟硬件的發展及更新● 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 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">● 在制定戶關係策略時，確保兼顧機構及顧客的利益● 考慮和制定顧客關係管理策略時，遵循《個人資料（私隱）條例》
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 能夠掌握顧客關係管理的專業知識；及● 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。
備註	此乃能力單元105086L6的更新版。名稱作出修訂。