

## 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	維持和改善顧客關係的策略
編號	111276L5
應用範圍	此能力單元適用於顧客關係管理相關人員。從業員能夠在新零售時代，向客戶提供服務，改善與客戶之間的關係，培養客戶的忠誠度。
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析新零售時代的客戶要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供全方位的訊息服務。客戶做出購買決策需要瞭解產品或服務的資料（如：退換貨品政策、保養期）</li> <li>● 明白新零售時代是一個服務需求多樣化、個性化的時代，其特點是企業針對每個客戶的不同需求提供相應的訊息服務</li> <li>● 提供多元化的促銷服務（如：節日限定特價貨品，可在網上訂購，並讓客戶選擇取貨方法）</li> <li>● 分析訂立全方位的客戶關係策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 售前服務策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 在產品銷售之前，針對客戶的購物需求，通過合適的網上及網下渠道向客戶提供產品介紹、產品推薦、購物說明等資料，協助決策</li> <li>▪ 建立虛擬及/或實體展廳充分展示產品形象，激發購買欲望</li> </ul> </li> <li>○ 售中服務策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 在交易過程中，企業向客戶提供簡單方便的商品查詢及導購諮詢，商品訂購、貨款支付、貨物配送等服務，以保證商品交換活動順利實現</li> <li>▪ 建立實時溝通系統，增強消費者網上購物的信心</li> </ul> </li> <li>○ 售後服務策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解網上售後服務有兩類，一類是基本的網上產品的消費支持和技術服務；另一類是企業為滿足客戶附加需求而提供的各種附加利益的服務</li> <li>▪ 分析和比較網上銷售服務與傳統的網下銷售服務，包括方便快捷、靈活有效、成本低廉、直接自助的特點，從而增強了企業的競爭實力</li> </ul> </li> <li>○ 售後服務渠道，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 在企業網站中提供「常見問題」頁面，提供有關產品、企業情況方面的訊息，能夠引發瀏覽者的興趣及幫助那些在產品使用中遇到疑難問題的客戶找到所需的訊息</li> <li>▪ 在企業網站上建立網上社區，提供售後服務人員與用戶實時交流的渠道</li> <li>▪ 企業建立電子郵件及/或簡訊列表，讓客戶登記註冊，然後定期向客戶發佈企業最新的訊息，加強與客戶聯繫</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>2. 維持和改善顧客關係的策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 識別客戶 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 通過網上及網下渠道收集更多的客戶資料</li> <li>○ 驗證並更新客戶訊息，刪除過時訊息</li> </ul> </li> <li>● 對客戶進行差異分析</li> </ul>

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「顧客關係管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 識別企業的高端價值客戶</li><li>○ 調查是否有些客戶從企業只訂購一兩種產品，卻會從其他地方訂購很多種相關產品</li><li>○ 檢閱客戶對企業哪些產品或服務多次提出了投訴</li><li>● 與客戶保持良性關係<ul style="list-style-type: none"><li>○ 給競爭對手的客戶聯繫，比較服務水平的不同</li><li>○ 改善對客戶投訴的處理</li></ul></li></ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 處理客戶資料時，遵循《個人資料（私隱）條例》</li><li>● 在制定客戶服務管理策略時，確保兼顧企業及客戶的利益</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>● 掌握改善顧客關係的主要要素、方法及網上客戶的要求和特點；</li><li>● 訂立全方位的客戶關係策略；及</li><li>● 維持和改善顧客關係的策略。</li></ul>
備註	此乃能力單元107187L5的更新版。名稱作出修訂，資歷學分由12分修訂為6分。