

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	應用科技以輔助顧客關係管理
編號	111278L5
應用範圍	此能力單元適用於顧客關係管理相關人員。從業員能夠瞭解更多輔助顧客關係管理 (CRM) 的科技應用。
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析顧客關係管理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解CRM出現原因 <ul style="list-style-type: none"> ○ 需求的拉動 ○ 技術的推動 ○ 管理理念的更新 ● 分析CRM的概念及特點 <ul style="list-style-type: none"> ○ 綜合性 <ul style="list-style-type: none"> ■ CRM系統不僅使企業擁有靈活有效的客戶交流平台，而且使企業具備綜合處理客戶業務的基本能力，從而實現應用電子商務的新型客戶管理模型 ○ 集成性 <ul style="list-style-type: none"> ■ 在電子商務背景下，CRM系統具有與其他企業級應用系統 (ERP-企業資源規劃、SCM-供應鏈管理) 的集成能力。對於企業而言，只有實現了應用系統的完全整合，才能真正實現客戶價值的創造 ○ 智能化 <ul style="list-style-type: none"> ■ 集一站式服務、互聯網思維和大數據分析於一體的顧客關係管理與服務平台，大幅提升公司銷售管理水平和用戶平台體驗 <p>2. 應用科技以輔助顧客關係管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 檢視CRM系統主要模塊功能 <ul style="list-style-type: none"> ○ 銷售模塊：幫助決策者管理銷售業務，主要功能包括額度管理、銷售力量管理和地域管理 ○ 銷售模塊：計劃、執行、監視和分析直接市場營銷活動 ○ 客戶服務模塊：提高那些與客戶支持、現場服務和倉庫修理相關的業務流程的自動化並加以優化 ○ 客戶互動模塊：利用不同的網絡渠道與客戶溝通來促進銷售、銷售和服務向企業引入最適合的CRM系統 ● 評估CRM系統對企業零售業帶來的影響，如增加銷售額、額外成本等 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在制定戶關係策略時，確保兼顧企業及客戶的利益
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"> ● 掌握CRM系統的概念及特點；及 ● 掌握及運用CRM系統主要的運作模塊。

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客關係管理」職能範疇

備註	此乃能力單元107189L5的更新版
----	--------------------