

**鐘錶業 《 能力標準說明 》 能力單元**

**「推廣銷售」職能範疇**

名稱	管理顧客關係
編號	104917L3
應用範圍	此能力單元適用於時計機構。具此能力者，能夠適當地運用顧客關係管理技巧，與顧客維持良好關係，以鞏固機構業務及信譽。
級別	3
學分	9 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1.瞭解顧客關係管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解顧客關係管理理論，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客認知(knowledge)</li> <li>• 顧客滿意度(Customer Satisfaction)</li> <li>• 顧客關係之建立</li> <li>• 顧客關係之道德概念</li> </ul> </li> <li>• 掌握顧客關係管理技巧</li> <li>• 瞭解機構對品牌 / 產品服務相關顧客關係管理政策</li> <li>• 瞭解顧客信息及資料系統的一般管理</li> </ul> <p>2.管理顧客關係</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按機構的指引及政策，與顧客建立穩定長久的關係，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常顧客交往管理，例如拜訪、郵件及其他電子通訊</li> <li>• 溝通交往紀錄管理，例如：會談、電話、電郵及書信等</li> <li>• 記錄顧客重要資料</li> <li>• 跟進顧客關係報告，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 回覆查詢、報價及確認</li> <li>• 實現承諾</li> <li>• 處理顧客投訴</li> </ul> </li> <li>• 顧客評估及分類</li> <li>• 處理一般顧客資訊系統管理，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客資料存檔</li> <li>• 數據庫、數據擷取、更新及分析</li> <li>• 編印報告</li> <li>• 備份</li> <li>• 與機構其他部門(例如：銷售部或維修部)緊密聯絡，盡量善用顧客資料</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>3.展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在考慮顧客關係管理時，須以顧客的利益為最優先，並遵循《個人資料(私隱)條例》</li> <li>• 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i)能夠掌握顧客關係管理理論；及</p> <p>(ii)能夠適當地運用顧客關係管理技巧，與顧客維持良好關係，盡量善用顧客資料，以鞏固及增進業務。</p>
備註	