

## 鐘錶業 《能力標準說明》 能力單元

### 「推廣銷售」職能範疇

名稱	制定顧客關係管理策略
編號	104927L6
應用範圍	此能力單元適用於時計機構。具此能力者，能夠制定顧客關係管理（CRM）策略，以維持現有顧客和吸引新客源，發掘潛在顧客，以拓展業務。
級別	6
學分	6（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解顧客關係管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解顧客關係管理在鐘錶行業的最新發展</li> <li>• 瞭解影響顧客關係管理策略的資訊，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客關係管理的基本原則、常用的方法和工具</li> <li>• 鐘錶行業的顧客關係管理策略</li> <li>• 鐘錶行業顧客資料的分佈</li> </ul> </li> <li>• 瞭解顧客關係管理理論 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 鐘錶行業的市場定向、顧客定向</li> <li>• 顧客關係之利益</li> <li>• 顧客關係之目的 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客保留</li> <li>• 顧客爭取</li> <li>• 顧客利潤</li> </ul> </li> <li>• 鐘錶行業顧客關係之特性</li> </ul> </li> <li>• 瞭解鐘錶行業之顧客關係管理策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 交易管理策略</li> <li>• 關係管理策略</li> <li>• 供應商與顧客推廣</li> </ul> </li> <li>• 瞭解顧客資料庫系統管理策略</li> </ul> <p>2. 制定顧客關係管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出現行顧客關係管理措施的弱點和長處，以釐定合適的措施</li> <li>• 因應所屬機構的整體目標，制定顧客關係管理策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂立顧客關係管理的結構組織</li> <li>• 訂立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>• 發掘新客源的方法</li> <li>• 顧客分類</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，創造及維持長久顧客關係，保持市場慣性</li> <li>• 掌握顧客關係的組織革新策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客關係的探討及強化</li> <li>• 市場發展</li> <li>• 顧客關係的承諾及回饋</li> <li>• 補救顧客關係的方法</li> </ul> </li> <li>• 運用顧客資料庫，推行顧客關係策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂立系統程序</li> <li>• 關係及商機分析</li> <li>• 商業聯繫網絡</li> <li>• 電子市場推廣</li> <li>• 硬件發展、更新</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• 計劃及領導顧客關係管理策略的部署，確保它們與既定的顧客關係管理之使命及目標保持一致</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立和維持優質的顧客服務關係</li> <li>• 在考慮和制定顧客服務關係管理策略時，以顧客的利益為最優先，並遵循《個人資料(私隱)條例》</li> </ul>

## 鐘錶業 《能力標準說明》 能力單元

### 「推廣銷售」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i)能夠掌握顧客關係管理的專業知識；及 (ii)能夠制定顧客關係管理策略，以擴大時計產品銷售市場的佔有率，拓展機構的業務。
備註	