

珠寶業 《能力標準說明》 能力單元

「科技支援」職能範疇

名稱	運用客戶關係管理系統
編號	108970L3
應用範圍	此能力單元適用於珠寶業內負責客戶關係管理的從業員。這能力的應用於能夠瞭解客戶關係管理基本知識，並能夠掌握運用此系統技巧，按照機構的既定程序及實務守則，獨立地與客戶作出良性的互動，從而加強雙方的溝通及迅速回應客戶的要求，提升客戶服務水平及滿意度，達到公司營銷的目的。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解客戶關係管理系統：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解客戶關係管理系統功能的分類，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 操作型 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 行銷自動化 ▪ 銷售自動化 ▪ 客戶服務自動化 ○ 分析型 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 資料探勘 ▪ 線上分析工具 ▪ 報表系統 ○ 協作型 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 電子郵件管理 ▪ 線上客戶服務 ▪ 電話客戶服務 ● 瞭解客戶關係管理系統的應用範疇，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 行銷 ○ 銷售 ○ 服務 ● 瞭解資訊安全和私隱相關的法例 <p>2. 運用客戶關係管理系統</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握運用客戶關係管理系統，按照機構的既定程序及實務守則，獨立地運用相關系統管理客戶關係，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 建立與新客戶及維持舊客戶的關係 ○ 與銷售、行銷、推廣、策劃、人事等多部門業務對接 ○ 優化各業務環節，減少各環節客戶流失，和公司成本 ○ 搜集客戶信息數據，進行交叉銷售 ○ 分析營銷及提供客戶分佈數據 ○ 提高掌控能力，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 訂單狀態即時更新，催付、異常單追蹤 ▪ 商品評價跟蹤，提升優化能力

珠寶業《能力標準說明》能力單元

「科技支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 瞭解客戶關係管理系統的安全預防措施，包括：<ul style="list-style-type: none">○ 操作權限設定○ 數據自動備份○ 異地分支機構訪問的安全控制 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none">• 以專業態度與客戶溝通，防止任何欺騙等行為• 緊貼私隱及資訊安全的法例，確保所提供的資訊不違反相關的私隱條例• 為客戶提供關於隱私權和資訊安全的有用資訊，協助他們防止被他人盜用身份
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 能夠掌握運用客戶關係管理系統，獨立地與客戶作出良性的互動，從而加強雙方的溝通及迅速回應客戶的要求，提升客戶服務水平及滿意度，達到公司營銷的目的。
備註	