

汽車業 《 能力標準說明 》 能力單元

「共通能力」職能範疇

名稱	管理顧客關係
編號	108794L3
應用範圍	於汽車銷售及其售後服務的工作地點，從業員能夠掌握及運用顧客關係管理技巧，與顧客維持良好關係，以鞏固公司業務及信譽。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識(顧客關係管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 顧客關係管理理論，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 顧客認知 ○ 顧客滿意度 ○ 顧客關係之建立 ○ 顧客關係之道德概念 • 掌握顧客關係管理技巧 • 瞭解車廠對品牌/產品服務及本身機構有關顧客關係管理政策 • 瞭解一般的顧客信息及資料系統管理，包括私隱保障及法規 <p>2. 應有表現(管理顧客關係)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按車廠及本身機構指引及政策，與顧客建立穩定並維持長久的關係，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 日常顧客交往管理，例如拜訪、郵件及其他電子通訊 ○ 溝通交往紀錄管理，例如：會談、電話、電郵及書信等 ○ 記錄顧客重要資料 ○ 跟進顧客關係報告，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 回覆查詢、報價及確認 ▪ 實現承諾 ▪ 處理顧客投訴 ○ 顧客評估及分類 ○ 處理一般顧客資訊系統管理，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 顧客資料存檔 ▪ 數據庫、數據擷取 ▪ 數據更新 ▪ 關係分析 ▪ 編印報告 ▪ 備份 ▪ 與機構其他部門(例如：維修部或銷售部)緊密聯絡，盡量善用顧客資料並確保正確使用
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"> • 能夠掌握顧客關係管理理論；及 • 能夠適當地運用顧客關係管理技巧，與顧客維持良好關係，盡量正確使用顧客資料，以鞏固及增進業務及保障私隱。

汽車業 《能力標準說明》 能力單元

「共通能力」職能範疇

備註	該受評人已瞭解個人私隱保障條例。
----	------------------