

## 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"> <li>● 瞭解客戶關係管理系統功能的分類，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 操作型 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 行銷自動化</li> <li>▪ 銷售自動化</li> <li>▪ 客戶服務自動化</li> </ul> </li> <li>○ 分析型 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 資料探勘</li> <li>▪ 線上分析工具</li> <li>▪ 報表系統</li> </ul> </li> <li>○ 協作型 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 電子郵件管理</li> <li>▪ 線上客戶服務</li> <li>▪ 電話客戶服務</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● 瞭解客戶關係管理系統的應用範疇，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 行銷</li> <li>○ 銷售</li> <li>○ 服務</li> </ul> </li> <li>● 瞭解資訊安全和私隱相關的法例</li> </ul> <p>2. 運用客戶關係管理系統</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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"> <li>○ 建立與新客戶及維持舊客戶的關係</li> <li>○ 與銷售、行銷、推廣、策劃、人事等多部門業務對接</li> <li>○ 優化各業務環節，減少各環節客戶流失，和公司成本</li> <li>○ 搜集客戶信息數據，進行交叉銷售</li> <li>○ 分析營銷及提供客戶分佈數據</li> <li>○ 提高掌控能力，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 訂單狀態即時更新，催付、異常單追蹤</li> <li>▪ 商品評價跟蹤，提升優化能力</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

## 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"><li>• 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"><li>○ 操作權限設定</li><li>○ 數據自動備份</li><li>○ 異地分支機構訪問的安全控制</li></ul></li></ul> <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 以專業態度與客戶溝通，防止任何欺騙等行為</li><li>• 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</li><li>• 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</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 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。</li></ul>
備註	