

保險業 《能力標準說明》 能力單元

「市場營銷」職能範疇

名稱	推行客戶關係活動
編號	105499L4
應用範圍	此能力單元適用於需要負責推行客戶關係活動的人士。具此能力者，能運用基本項目管理技巧推行客戶關係活動。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備客戶關係管理知識 <ul style="list-style-type: none"> • 熟識客戶關係管理活動的內容 • 理解企業的客戶關係管理策略 • 掌握客戶關係管理活動的詳情 • 運用基本項目管理技巧 2. (a) 策劃活動 <ul style="list-style-type: none"> • 確立活動的目的 • 掌握目標客戶的背景資料 • 細分活動工作項目 • 列出工作細項清單及目標完成時間 2. (b) 推行客戶關係活動 <ul style="list-style-type: none"> • 與其他負責的人員協商以執行工作 • 建立預期的客戶互動經驗 • 準時完成工作細項 • 控制支出不超預算 • 按企業的客戶關係管理策略推行活動 • 確保活動符合相關法規要求，例如《個人資料 (私隱) 條例》 • 適時向上級報告項目進展 • 與各部門協商收集數據以評估宣傳效力 3. 推行有效的客戶關係活動，以達既定的客戶關係管理策略 <ul style="list-style-type: none"> • 按預定的工作細項清單、時間及預算來推行客戶關係活動 • 按客戶關係管理策略推行活動，以達至訂定目標
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"> • 能夠訂定項目推行指引，並就客戶關係活動分派工作 • 能夠與相關負責的部門協商以完成工作 • 能夠按預定的推行指引來達至既定目標
備註	此能力單元亦適用於一般保險、人壽保險業者及保險經紀。