

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「市場營銷」職能範疇

名稱	開發客戶關係活動
編號	105542L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責開發客戶關係活動的人士。具此能力者，能設計及開發客戶關係活動，以支援企業推行客戶關係管理策略。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備客戶關係管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握客戶關係管理活動的元素 • 掌握企業的客戶關係管理策略 • 了解活動中驅動客戶群的關鍵因素 • 運用項目管理技巧 2. (a) 設計客戶關係活動 <ul style="list-style-type: none"> • 訂立活動目標，例如吸引潛在客戶 • 分析目標客戶的背景 • 制定希望可接觸客戶的數目 • 設計接觸客戶的活動，例如廣發電郵、路演等 • 設計客戶互動的程序 • 決定收集哪類型的客戶記錄 • 訂立活動的時間表 • 制定活動的預算 • 制定量度活動成效的指標 2. (b) 核實活動 <ul style="list-style-type: none"> • 確保活動乃依據企業的客戶關係管理策略進行 • 確保活動符合相關的法規要求，例如《個人資料（私隱）條例》 • 取得管理層批准舉行活動 2. (c) 介紹客戶關係活動 <ul style="list-style-type: none"> • 向支援的業務單位講解活動 • 按員工及客戶的反饋意見以及市場環境變化來檢討計劃 3. 針對客戶關係管理政策中既定的目標，開發有效的客戶關係活動 <ul style="list-style-type: none"> • 設計有效地接觸目標客戶的活動，達至訂定目標 • 開發的活動要有清晰訂立的行動計劃、時間表及預算 • 推行的活動須配合企業的客戶關係管理策略 • 推行符合法規要求的活動 • 提供充足的活動資料予支援的業務單位
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"> • 能夠開發客戶關係活動，其中包含清晰的目標、目標客戶、活動內容、預算及時間表，以實踐企業的客戶關係管理策略 • 能夠設計符合法規要求的活動 • 能夠就員工和客戶的反饋意見以及市場環境的變化來檢討計劃
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。