

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「市場營銷」職能範疇

名稱	制定客戶關係管理策略
編號	105608L6
應用範圍	此能力單元適用於需要負責制定其客戶關係策略的人士。具此能力者，能分析及考慮不同因素以制定客戶關係管理策略，從而配合企業的發展。
級別	6
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"> • 掌握企業的市場營銷策略 • 審慎評估客戶關係管理策略為客戶及企業帶來的效益 • 了解客戶關係管理策略如何支持企業的發展 • 了解企業內部單位合作及科技如何支持策略的執行工作 2. (a) 制定客戶關係管理策略 <ul style="list-style-type: none"> • 分析目標客戶的概況及對企業的价值 • 評估客戶的需求及對企業的期望 • 評估企業的強項及弱項 • 設計企業為顧客帶來的印象 • 設計企業可帶給顧客的服務經驗 • 制定全企業適用的客戶關係處理方法 • 確保客戶關係管理策略配合企業發展及市場營銷策略 • 評估策略會否涉及重新安排企業運作 • 設立指標評估策略實施的成效 2. (b) 推行客戶關係管理策略 <ul style="list-style-type: none"> • 向員工以簡單易明的方法解說明策略 • 按策略內容制定客戶關係管理活動指引 • 按市場環境變化檢討策略 3. 按照企業市場營銷策略，制定穩固客戶忠誠度的客戶關係策略 <ul style="list-style-type: none"> • 採用配合客戶需求及企業市場營銷策略的客戶關係策略 • 就策略及指引向支援單位提供足夠資料
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"> • 能夠在客戶關係管理策略中滿足客戶期望及需求 • 能夠在客戶服務中勾劃出特別的任務及指引 • 能夠向員工宣傳客戶關係管理策略 • 能夠評估每個目標客戶群對企業的价值 • 能夠識別驅動每個客戶群的元素 • 能夠識別高/低利潤的客戶群 • 能夠就商業環境變化檢討策略
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。