

物流業《能力標準說明》能力單元

「營銷、市場推廣及客戶服務」職能範疇

名稱	擬定客戶關係策略
編號	111033L4
應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能擬定一套以客為本的客戶關係策略，務求能鞏固與客戶之間的關係，達致雙贏。
級別	4
學分	4 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 瞭解客戶關係相關知識 • 與客戶建立良好關係的重要性 • 建立良好客戶關係在公司營運策略的角色 • 現有及潛在客戶的貨運服務需求 • 影響客戶選擇貨運服務公司的原因 • 公司的資源及限制 • 商業夥伴關係概念 • 分析客戶與公司業績關係的工具，如ABC分析、主要客戶群分析 • 接觸客戶的不同渠道 • 按不同客戶訂立關係策略的需要 • 引致客戶不滿及客戶流失的原因 2. 擬定客戶關係策略 • 按公司營運策略，根據客戶的需求、特性、營業額等，加以分類 • 分析與客戶建立良好關係的可能性，以及給雙方帶來的利弊 • 分析客戶的業務發展方向及貨運需求，擬定針對性的客戶關係策略 • 定期與客戶溝通，設計針對性及個性化服務 • 建立客戶服務小組，分析及評估對主要客戶的服務表現 • 撰寫報告書及指引予銷售部門，闡釋所制定的客戶關係策略
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能全面地分析公司客戶群的特性及其服務需要 • 能建議使用不同及有效的渠道接觸客戶及與客戶溝通 • 撰寫報告書，闡釋所制定的客戶關係策略
備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUSM408B，資歷學分由 6 分修訂為 4 分