

職能單元代碼	BGM5R0856v3
職能單元名稱	建立客戶關係與商業人脈
領域類別	企業經營管理 / 一般管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、主動與客戶開啟溝通交流</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辨識及採用客戶偏好的口語和非口語溝通風格與方法。 2. 溝通過程與客戶建立和諧關係，找出與客戶有效溝通的潛在障礙，並採取改善行動。 3. 判斷客戶需求、偏好和期望，並尋找機會提供產品資訊給客戶。 <p>二、制定客戶關係管理策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以建立作為發展客戶忠誠度的目標。 2. 評估客戶檔案資料來決定客戶關係管理方法。 3. 發展客戶忠誠度策略以留住客戶。 <p>三、持續維護與改善客戶關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主動聯繫並取得客戶回饋意見，來追蹤客戶的滿意度。 2. 獲取回饋意見並制定和執行改善措施，以維持並改善和客戶的關係。 <p>四、建立與維護人脈關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立和維護顧客與業務相關聯絡人名冊。 2. 參加相關組織或活動，以建立及維護有助於業務的人脈。 3. 建立與商業人脈之溝通管道，增進資訊和想法意見的交流。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 開發客戶與建立人脈知識 • 客戶關係維持要素
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 聆聽技巧 • 溝通協調能力 • 客戶關係管理能力彈性應變能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 無。