

職能單元代碼	KPS5R0821v2
職能單元名稱	提升客戶忠誠度方案
領域類別	行銷與銷售/專業銷售
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、確認客戶忠誠度方案的細節</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確定和審查關於組織的客戶忠誠度方案</li> <li>2. 辨別客戶資格標準和不同福利的忠誠度方案</li> <li>3. 確定具體時間期限和不同客戶忠誠度方案的條件</li> </ol> <p>二、提升客戶參與忠誠度方案</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 發展與客戶關係，確定有資格參與不同忠誠度方案</li> <li>2. 向符合資格條件的客戶解釋忠誠度方案好處、條款和內容</li> <li>3. 協助客戶參與忠誠度方案</li> <li>4. 根據程序流程，運作忠誠度方案</li> </ol> <p>三、提供客戶忠誠度方案獎勵</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解個人責任和限制，以提供客戶忠誠度獎勵</li> <li>2. 依據商店政策發展，定期為客戶提供適當獎勵方案</li> <li>3. 依據商店政策發展，定期為新的或回頭客提供適當獎勵方案</li> </ol> <p>四、查看客戶響應忠誠度方案</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 考量忠誠度方案推廣成果，並與相關人員討論可能改進方向</li> <li>2. 評估忠誠度獎勵內原有客戶及新客戶優惠成果，並與相關人員討論可能改進方向</li> <li>3. 依改進建議，向相關工作人員報告客戶忠誠度運作狀況</li> </ol>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通技能</p> <p>二、讀寫技能</p> <p>三、依循例行事務和程序做自我管理</p> <p>四、使用商店設備的技能</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、使用和操作商店設備</p> <p>二、商店或店鋪位置考量</p> <p>三、商品擺放位置和服務範圍</p> <p>四、相關立法，法定要求和相關零售行業行為守則，包括工作健</p>

	<p>康與安全 ( 工作場域衛生與安全 )</p> <p>五、客戶服務與忠誠度方案存儲策略和程序：</p> <p>1.</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/職能證明之證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客戶資格、優惠、期限和不同客戶忠誠度方案的條件</li> <li>2. 解釋忠誠度方案予符合資格的客戶</li> <li>3. 幫助客戶完成忠誠度方案文件填寫</li> <li>4. 在自己角色範圍內，提供客戶正式和非正式的獎勵</li> <li>5. 建議忠誠度改進方案，並按照指示實施</li> </ol> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 一個真實或模擬零售環境工作</li> <li>2. 忠誠度方案，其中包括： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 客戶資格標準</li> <li>(2) 客戶利益</li> <li>(3) 客戶促銷資訊</li> <li>(4) 員工操作指南</li> <li>(5) 具體條款和條件</li> <li>(6) 新客戶和回頭客</li> </ol> </li> </ol> <p>三、評量方法</p> <p>評量方法的範圍應被用來評量實際的技能和知識。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在工作場域的表現觀察</li> <li>2. 角色扮演</li> <li>3. 客戶的回饋意見</li> <li>4. 回答有關具體的技能和知識的問題</li> <li>5. 瀏覽業績證明和第三方職場的工作報告</li> </ol> <p>四、評量輔助資訊</p> <p>建議相關的行業部門，工作場所和工作職責等單位全面評量</p>
說明與補充事項	<p>【註1】忠誠度方案可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 現金返還卡</li> <li>2. 獨家活動或服務</li> <li>3. 即時獎勵卡</li> <li>4. 忠誠度積分卡</li> <li>5. VIP 會員卡</li> </ol>

	<p>6. 憑證</p> <p>【註2】 發展與客戶關係可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 積極傾聽</li><li>2. 發展信任</li><li>3. 鼓勵喜好的表達</li><li>4. 建立融洽關係</li><li>5. 面對面或與客戶電話聯繫</li><li>6. 非口頭交流</li><li>7. 簡明清楚</li><li>8. 使用語言是適當的、開放的、包容的</li></ol> <p>【註3】 客戶忠誠獎勵包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 優惠價格</li><li>2. 免費禮品</li><li>3. 特殊活動的邀請</li></ol>
--	---