

職能單元代碼	KMM5R0915v2
職能單元名稱	發展客戶服務的行銷策略
領域類別	行銷與銷售/行銷管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、應用銷售和行銷原則發展客戶服務中心的績效</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為客戶服務中心選擇一個有效的銷售和行銷原則架構 2. 與利害關係人達成銷售和行銷原則的共識 3. 把銷售和行銷原則整合於客戶服務的經營目標與策略中 4. 確定客戶服務中心供應鏈的要素 5. 有效地推廣客戶服務中心給供應鏈客戶 <p>二、啟動、評估和維護行銷資料庫系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確定適當的行銷資料庫的欄位與功能 2. 開發和測試行銷資料庫 3. 評估和提升行銷資料庫的功能，讓行銷運作極佳化 4. 建立有效的資料庫維護程序 5. 建立緊急應變計畫以應對資料庫與系統之故障 <p>三、建立和評估客戶服務和留住策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辨識有效的售後服務策略 2. 制定策略，提升客戶忠誠度與回籠率 3. 建立流程，以支持售後服務和留住客戶策略 4. 監測和檢視售後服務及留住客戶流程 5. 調整流程，以優化客戶服務和留住客戶 <p>四、分析銷售和客戶活動成果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辨識與利害關係人權益相關之銷售和服務報告準則 2. 分析與關鍵績效指標相關的銷售和服務數據 3. 即時提供績效與活動相關數據報告給利害關係人
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、分析技能</p> <p>二、溝通技巧</p> <p>三、協商和談判技巧，以開發、實施和監控戰略</p> <p>四、人際互動的技能</p> <p>五、具領導能力以贏得同事和客戶的信任和信心</p> <p>六、讀寫技能</p> <p>七、計算能力</p>

	<p>八、規劃和組織能力以在時限內設法完成任務</p> <p>九、簡報技巧</p> <p>十、解決問題的能力</p> <p>十一、專案管理的技能</p> <p>十二、評估並降低風險技能</p> <p>十三、自我管理技巧</p> <p>十四、組織、管理和分析數據的技能</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、客服中心資訊系統和從這些系統獲得之數據和訊息</p> <p>二、緊急應變原則</p> <p>三、留住客戶策略</p> <p>四、產業和市場/競爭對手的行銷策略</p> <p>五、客戶服務中心之資訊科技選項和功能</p> <p>六、流程審查和行政流程</p> <p>七、銷售和行銷原則</p> <p>八、資料庫的運用與發展</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應用行銷原則在客戶聯繫作業上 2. 開發和維護行銷資料庫 3. 發展客戶服務和回籠策略 4. 分析並報告客戶聯繫績效 5. 展現對銷售和行銷原則的認識 <p>二、評量所需情境與特定資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 用於分析的資訊與資料庫 2. 相關法規、標準和準則 3. 利害關係人的意見 4. 績效和目標數據 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接提問，搭配證據作品集的檢閱以及受評者工作績效的第三方報告 2. 檢視經利害關係人認可的行銷和銷售原則 3. 檢視客服中心推廣活動的紀錄 4. 口頭和/或書面質詢，以評估其對行銷數據庫功能的認識 5. 檢視行銷資料庫的維護記錄 6. 檢視售後服務和/或留住客戶策略的相關文件 7. 檢視售後服務和/或留住客戶策略效果

	8. 檢視銷售和客戶服務績效報告
說明與補充事項	<p>【註1】利害關係人可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 客服中心所屬人員： <ul style="list-style-type: none"> ■ 直屬團隊 ■ 團隊領導者 ■ 其他資深之客服中心工作人員 ● 對客服中心營運有興趣或有利害關係的相關領域人員，包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 銷售和行銷 ■ 放款和收款 ■ 帳務 ● 對客服中心營運有興趣的外部客戶和供應商，包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 承包商 ■ 軟硬體供應商 <p>【註2】供應鏈包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 帳務 ● 放款和收款 ● 客戶服務 ● 服務範圍 ● 銷售 <p>【註3】行銷資料庫的欄位可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 郵遞區號、通訊和戶籍地址 ● 聯絡電話 ● 目前的產品和服務 ● 電子郵件信箱 ● 姓名 ● 職業 ● 過往優惠紀錄 <p>【註4】緊急應變計畫可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 維持正常運行的活動 ● 聯繫層級原則 ● 交互式語音回應留言系統 (IVR) ● 聽取訊息並於系統恢復後回電客戶

	<ul style="list-style-type: none">● 暫時把電話轉到其他區域● 使用備份系統或資料庫● 使用人工流程或記錄 <p>【註5】 售後服務和留住客戶策略包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 帳戶管理● 後續追蹤電話● 客戶滿意度調查● 差異化的客戶服務和支持● 折扣或特別優惠● 追蹤以確保客戶滿意度和售後忠誠度● 忠誠度計畫● 提供加值的服務或產品
--	---