

客戶關係管理 CRM

知識與技能規範	子項
1. 客戶關係管理概念	1-1. 客戶關係管理的定義 1-2. 客戶關係管理的演進 1-3. 客戶關係管理的策略 1-4. 客戶關係管理的流程
2. 客戶關係管理系統	2-1. 客戶關係管理系統的規劃與建置 2-2. 客戶關係管理的平台與架構 2-3. 系統功能 2-4. 系統導入方法
3. 客戶資料收集與建立	3-1. 接觸點資料收集(銷售、客服、網站、行銷活動) 3-2. 客服中心(call center)功能 3-3. 客戶問題的收集 3-4. 客戶意見的處理與回饋
4. 客戶資料分析	4-1. 資料倉儲的概念 4-2. 資料分析工具の種類及概念(OLAP、資料探勘...等) 4-3. 資料分析面向(消費者資料、消費者購買行為...等) 4-4. 資料維護與更新 4-5. 資料安全與保護(個人資料保護法、隱私權...等)
5. 客戶關係管理之應用	5-1. 客戶分類、區隔 5-2. 發掘潛在客戶 5-3. 資料庫行銷 5-4. 行銷策略制定 5-5. CRM 績效衡量指標(顧客滿意度、忠誠度、流失率...等) 5-6. 最新應用趨勢(行動客戶關係管理、RFID 應用...等)