

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.1 市場研究及商業動向資訊

名稱	進行客戶分類，並識別他們對產品的需要
編號	107453L5
應用範圍	根據客戶的背景，心理因素、財務需要、購買行為、收入及地區等資料，把客戶分成不同類別
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 分析客戶資料 能夠：<ul style="list-style-type: none">● 綜述影響零售銀行產品和服務需求的因素● 分析客戶的不同特點及當中的關係2. 根據對財務的不同需求，把客戶分成不同類別 能夠：<ul style="list-style-type: none">● 區別客戶對產品和服務的不同需要及喜好● 利用市場情報的資訊，檢視產品功能是否能符合客戶的需求● 比較不同的分類方法，把客戶分成不同類別● 製作客戶檔案，顯示不同類型客戶的主要特點3. 識別不同類型客戶的需要 能夠：<ul style="list-style-type: none">● 使用專業的分析方法，識別現有及潛在客戶群所需的產品和服務要素● 進行資料挖掘工作，以識別新客源及找尋新業務機會
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">● 使用專業的數據挖掘及分析技巧、比較不同的分類方法，將客戶分成不同的類別，並提供詳盡的客戶資料，以協助產品開發及行銷
備註	