

## 銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

### 品質管理 > 7.4 顧客體驗管理

名稱	提出改善客戶體驗的措施
編號	107507L5
應用範圍	提出改善客戶體驗的措施。此職能適用於各項運作及不同客戶群的客戶
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>找出客戶體驗流程的高危因素 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>找出能影響客戶體驗的高風險領域，並為零售銀行業務的不同範疇，評估風險</li> <li>檢討高危領域，調查已發現的問題及找出問題的成因</li> <li>分析客戶負面反應的原因，積極地找出解決方法和改善服務交付的流程</li> </ul> </li> <li>制訂措施，以改善客戶體驗 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>找出能為客戶帶來滿足感的屬性(卓越價值)並制訂相應的措施</li> <li>與不同的單位合作，如資訊科技系統和營運部門，改善不同範疇的程式與步驟，以訂立措施，包括縮短周轉時間及提升服務水準，為客戶帶來更多好處</li> </ul> </li> <li>確保有關指引及法規的遵守 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>研究客戶服務指引，以防止違規行為</li> <li>檢察對法規的遵守，以確保所有改革均能符合銀行政策、審計和監管的要求</li> </ul> </li> </ol>
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"> <li>根據對高危領域、客戶要求、法規及遵守審查的分析，提出改善高危領域的建議</li> </ul>
備註	