

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	進行數碼和非數碼銀行客戶體驗調研
編號	107509L5
應用範圍	評估銀行服務質量水平和客戶滿意度水平，並提出改善服務質量的方法
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 規劃和實施數碼客戶體驗研究</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解行業數碼銀行業發展情況，掌握數碼銀行客戶體驗設計的綜合知識 設定研究目標，清晰地界定客戶體驗問題所在 構建研究計劃，以助銀行提供的服務模式及投放於科技的投資能切合客戶所需 檢測處理銀行服務營銷的手法，並找出客戶服務對挽留客戶比率的影响 分析不同服務渠道的需求和行為，並以符合客戶所需的方式提供解決方案填補客戶體驗差距 <p>2. 提出改進措施，推廣新特點</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 招攬、安裝並教育客戶使用移動銀行功能來加強產品啟用率 允許在不同渠道進行實時處理，以確保客戶能夠更有效地立即查看帳戶更新資料，並更有效地使用數碼銀行功能;銀行職員則可以即時提供切合客戶所需的產品，從而大大改善客戶體驗 <p>3. 為不斷優化客戶數碼銀行體驗制訂長期策略和路線圖</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 通過綜合渠道收集和實時處理客戶體驗，制訂回應客戶的策略，並根據個人需求快速地量身剪裁適切的客戶體驗 根據研究結果制訂改善客戶數碼和非數碼體驗的策略，路線圖和實務操作，定期更新報告和檢討以確保相關性和準確性能持續 以科學、客觀和專業的方式管理客戶數據，確保安全和保密的，並為此制訂長期策略和路線圖，提升客戶體驗
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"> 定期對客戶體驗進行調研，包括分行，電話銀行，ATM，互聯網，移動電話等數碼渠道，並根據調查結果制訂改善策略、路線圖和實務操作;不斷努力更新和檢討，藉以確保時刻都能維持調研的相關性和準確性
備註	