

## 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	執行客戶體驗程序的改善措施和控制
編號	107510L5
應用範圍	採用適當的方法收集所有類型的客戶於數碼和非數碼銀行體驗的準確數據，並使用現代化的技術來控制測試結果的功效和真確性
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 澄清角色和責任</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 擁有改善客戶體驗的深入知識，並了解個別團隊成員在工作中的責任</li> <li>• 重新設計不同工作角色的責任，以確保與客戶互動溝通的員工專注於客戶而非行政工作</li> <li>• 以確定不同參予者的角色和責任及簡化銀行與客戶互動的方式為目標，收集數據以審查客戶體驗程序</li> </ul> <p>2. 簡化流程</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 執行客戶數據分析，找出客戶意見，有利於在與客戶交流互動時創造價值，例如：銀行職員明確說明產品和流程改進建議的理由</li> <li>• 定期進行檢討，以衡量客戶，產品，程序和員工績效與擬定目標的比較結果</li> <li>• 透過整合數據和改善工作流程把人手操作任務自動化，並通過文檔簡化和數據驗證消除錯誤的根本因由</li> </ul> <p>3. 以專業的方式實施改進措施和控制</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過將客戶信息整合為“單一客戶資料”數據庫，加強銀行滿足客戶需求的能力，從而將客戶忠誠度、客戶週期價值指標、客戶板塊參與度，活動歷史和客戶關係信息等，從而能提供更合適的服務</li> <li>• 調適產品組合、簡化產品功能以滿足客戶需求，從而減少產品開發週期所需之時間，提高成功銷售率並縮短客戶的採購決策時間</li> <li>• 在制訂和實施改進措施時，將客戶利益視為最優先考慮事項</li> </ul>
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>• 設計和執行客戶體驗分析，以改善與客戶的溝通交流和創造價值</li> <li>• 調適產品組合，簡化產品功能，滿足客戶需求並根據分析結果，提高成功銷售率</li> </ul>
備註	