

## 銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

### 營銷及客戶關係管理 > 8.1 制訂營銷策略及推行計劃

名稱	收集不同市場板塊趨勢和客戶需求的資料
編號	107516L4
應用範圍	收集零售銀行產品及服務，在指定地區內的市場供應及客戶需求資訊
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"><li>懂得在零售銀行界別進行市場調查的技能 能夠：<ul style="list-style-type: none"><li>概述不同銀行提供的產品及服務和零售銀行業的競爭狀況，以明白研究的主要重點</li><li>懂得適用於不同環境的數據收集方法，以便能獲取市場供應及客戶需求的準確及最新資訊</li></ul></li><li>根據研究計劃，收集有關的資訊 能夠：<ul style="list-style-type: none"><li>管理市場研究專案，透過現有的資訊資源和進行客戶調查，來獲得重要的市場情報，並提供獨立的觀點</li><li>探勘競爭對手的策略及執行計劃，協助管理層預測未來的挑戰及維護本行的業務</li><li>量度行銷效果，並和市場上同類產品的的回報進行比較</li></ul></li><li>整合及報告所收集的數據 能夠：<ul style="list-style-type: none"><li>根據系統內的流程，整合資料</li><li>採用結構化方法分析收集的數據</li><li>匯報資訊分析及預測的結果，以協助制訂策略</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>以文字或口頭報告的形式，匯報有關市場需求及供應主要因素的數據。報告內的數據必需是準確、合時及以一個易於閱讀及理解的組織表達</li></ul>
備註	