

## 銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

### 營銷及客戶關係管理 > 8.5 顧客關係發展

名稱	處理客戶查詢
編號	107544L4
應用範圍	適當地處理客戶的查詢。此職能適用於所有能影響客戶滿意度的查詢，包括不同種類及關於不同事項上的問題
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"><li>理解不同客戶群的資料 能夠：<ul style="list-style-type: none"><li>整理有關客戶購買習慣，銀行服務使用率或人口統計的資料，以訂立目標行銷的計劃</li></ul></li><li>處理客戶查詢，以提高客戶滿意度 能夠：<ul style="list-style-type: none"><li>解決衝突，把不滿的客戶轉化為快樂的客戶，讓他們相信銀行關心他們的問題，並願意幫助他們</li><li>解答客戶的問題，提供合適的回應或解決方案</li><li>跟進客戶的查詢，運用適當的技巧，引導客戶提供更多資料，以找出他們真正的需要</li></ul></li><li>建立以客為尊的思維 能夠：<ul style="list-style-type: none"><li>為客戶提供意見或代客執行交易時，避免對他們作出虛假陳述或傳遞不確或誤導性的信息</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>處理客戶的查詢，回應需要根據個別的情況選擇合適的方法，成功地解決客戶的問題</li><li>在業務活動，營運環境和監管要求的變化的環境中，能夠有效地回答客戶的問題</li></ul>
備註	