

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	提供卓越的客戶服務
編號	107545L4
應用範圍	提供能超越客戶期望的服務。此職能適用於不同類型的銀行服務及客戶
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 對卓越服務有基本認識 能夠：<ul style="list-style-type: none">● 明白卓越服務的理念及對銀行的重要性，以便能主動地為客戶提供優良的服務● 檢視零售銀行服務的最佳範例，及識別能應用在日常工作的理念● 了解建立良好關係的重要性及對銀行業的影響2. 識別客戶的期望 能夠：<ul style="list-style-type: none">● 觀察客戶的行為/反應，以明白他們對銀行產品和服務的印象● 通過與他們溝通來確定客戶的需求（例如提問、聆聽他們的陳述）● 提供能符合甚至超越客戶期望的方案3. 展示以客戶為中心的心態 能夠：<ul style="list-style-type: none">● 以禮貌、專業的態度與客戶接洽交流● 提供適當的信息回答客戶的詢問，並在必要時跟進他們的要● 尊重客戶● 在適當時主動為客戶提供增值服務● 遵守誠信和道德行為的最高標準，誠實守信，關注客戶，並在為他們進行任何交易時以客戶利益為首要考慮
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">● 根據對客戶需要的理解，提供能符合/超越他們期望的方案● 展示良好的服務態度，使客戶滿意● 與不同類型的客戶建立良好的長期關係● 保持對有關於產品、服務、市場板塊、競爭對手的發展、客戶喜好等充足詳盡的知識，並以專業和負責任的方式承擔工作
備註	