

## 銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

### 零售銀行服務 > 1.1 分行及戶口往來服務

名稱	設計提供分行服務的活動
編號	107290L5
應用範圍	設計分行服務的營運程序
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>分析提供分行服務的必要條件 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>分析銷售及服務交付的政策和的目標，從而設計與銀行策略一致的分行服務工作程序</li> <li>分析分行的營運操作及所提供的產品及服務，從而設計提供分行服務的工作程序</li> <li>分析客戶在分行服務上的需要，從而設計工作程序</li> </ul> </li> <li>設計提供分行服務的工作程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>建立和審查工作指引及程序，藉以提供高效率的優質分行服務</li> <li>設計監測分析表現的機制</li> <li>找出分行營運中需要改進的地方，並制訂相應的改進計劃</li> <li>設計評估工具以定期檢查客戶如何從銀行提供的服務中獲益，以及銀行服務系統如何滿足他們的需求</li> </ul> </li> <li>與其他業務和營運單位合作，從而提供分行服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>在產品開發上與不同的業務和營運單位合作，並與資訊科技部門對一些會影響分行服務程序的系統共同進行系統設計與優化工作</li> <li>與不同的業務和營運單位合作，制訂分行的銷售和服務提供活動之工序</li> </ul> </li> <li>於制訂措施時展示專業精神，確保整個銷售過程中的客戶服務質量 <ul style="list-style-type: none"> <li>在不同的銷售階段和場景下建立客戶服務質量標準，確保客戶的利益始終被視為最優先考慮的因素</li> <li>設計過程和服務標準，以確保銀行的客戶服務以適當的方式交付</li> <li>為目標客戶制訂客戶服務策略，以滿足客戶需求，同時充分利用新的商機</li> <li>設計於不同銷售渠道中對獲取和挽留客戶至關重要的服務改進計劃</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>分析銀行的策略、分行營運情況和客戶在分行服務上的需要後，為分行設計服務提供的工作程序</li> <li>基於對不同客戶群體特徵及其要求的分析，設計在整個銷售過程中確保服務質素的措施</li> </ul>
備註	