

## 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	訂立分行的櫃檯服務標準
編號	107291L5
應用範圍	為監察和提供分行前線銀行服務，包括替客人處理帳戶交易、解釋產品特色和解答他們有關於零售銀行產品和服務的查詢等建立服務標準
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 分析分行的櫃檯服務 能夠：<ul style="list-style-type: none"><li>• 分析客戶組合狀況和他們的財務需要，從而決定服務標準</li><li>• 分析現有的櫃檯服務表現參數以確保所訂立之服務標準為合理和可達到的</li></ul></li><li>2. 訂立櫃檯服務標準 能夠：<ul style="list-style-type: none"><li>• 根據個別分行的獨特環境，為不同種類的交易訂立服務標準</li><li>• 檢討已訂立的服務標準以確保不會妨礙櫃檯服務的效率和質素</li></ul></li><li>3. 表現專業精神 能夠：<ul style="list-style-type: none"><li>• 制訂高標準的服務，以確保員工以最大努力積極地為客戶體驗做出貢獻</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>• 根據對有關的客戶資料和現有的櫃檯服務水平進行分析後，訂立櫃檯服務之標準要求</li></ul>
備註	