

## 銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

### 零售銀行服務 > 1.4 咭類服務

名稱	對現有的咭類產品進行檢討
編號	107315L5
應用範圍	透過分析客戶對咭類服務的需要為現有咭類產品進行檢討。檢討範圍包括零售銀行內之不同咭類產品
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 分析客戶的需要 能夠：<ul style="list-style-type: none"><li>● 應用銀行內部資料分析客戶的消費行為，以辨識客戶需要的改變</li></ul></li><li>2. 評估現有的咭類產品 能夠：<ul style="list-style-type: none"><li>● 分析現有各咭類產品的銷量以評估其效益</li><li>● 分析客戶需要和現有各咭類產品的效益，從而找出兩者的差距</li></ul></li><li>3. 評估客戶的意見 能夠：<ul style="list-style-type: none"><li>● 評估客戶的諮詢、投訴資料和其他相關紀錄藉以找出與現有的咭類產品和服務有關的問題</li><li>● 設計評估規劃，用以檢測客戶對現有各咭類產品的滿意程度</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>● 分析各類資料如客戶意見和消費額等，從而評估現有咭類產品的表現</li><li>● 分析不同資料如客戶意見和客戶需要的變化以找出現有咭類產品的不足之處</li></ul>
備註	