

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

品質管理 > 7.2 零售銀行的營銷及服務的品質保證

名稱	訂立及推行客戶服務的表現準則
編號	107501L5
應用範圍	訂立及推行客戶服務的表現準則。此職能適用於針對不同客戶群的客戶服務
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析客戶服務的品質要求 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析客戶的意見，識別客戶對銀行服務的要求 分析表現資料，與訂立的準則和標準進行比較，找出需要加強品質管制的地方 制訂品質準則，保持高質素的客戶服務 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 為零售銀行的客戶服務訂立品質保證的目標 在日常的客戶服務工作中，實踐全面的品質管理 分析不同業務及營運單位的運作、要求及需要，訂立客戶服務的品質標準 教育員工有關品質管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 建立活動，以提高員工對銀行服務承諾的認識 建立員工培訓活動，提升對品質管理政策及計劃的認知度 確定員工在品牌管理方面的培訓需要 通過培訓和其他方法，提高員工的服務質素，並確保服務交付的一致性 舉行活動，以推廣重視質量的文化 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 建立優秀服務的加許計劃（如：獎勵計劃，優質服務獎） 建立優質服務活動，加深與客戶的關係，以擴大商機
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"> 分析客戶要求、績效、運作及不同單位的需要，定立客戶服務的表現準則 根據不同員工的培訓需要，舉辦合適的活動，以推廣質量指標及質量文化
備註	