

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

品質管理 > 7.4 顧客體驗管理

名稱	制訂反饋管理程序和指引
編號	107508L5
應用範圍	處理和分析從各方收到的反饋。這是指關於銀行業務和業務的不同方面的反饋
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 制訂處理反饋的程序和準則 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析反饋的類型和對銀行形象的影響，以便開發適當的方法來處理反饋 制訂處理從外部方獲得的反饋的程序和指引，如客戶關係管理和客戶投訴管理流程 制訂教育措施，培訓工作人員處理反饋意見 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析不同單位的功能和操作，以確定處理反饋的培訓需求 建立全面的客戶反饋數據庫和適當的處理方式 設計學習解決方案，發展發處理口頭和書面投訴的專業知識和專業技巧，以確保即時回應和採取有效的挽救服務措施 制訂投訴處理指引，專注於有關於質素和技術的問題 為那些對銀行形象產生巨大影響的反饋意見的設計回應行動 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 以主動積極、反應快捷的服務來處理客戶對重大事件的牢騷，迅速解決客戶的不滿 管理來自媒體，監管機構，壓力團體等的公開批評，盡量減少任何營運、聲譽和/或公共關係風險
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"> 在分析公眾反饋對銀行型像的影響後，提供處理反饋的程序和指引 在分析處理反饋的培訓需求後，提供相關材料或活動（例如程序，指引和培訓等），以協助員工處理投訴 處理可能對銀行形象產生重大影響的負面反饋
備註	