

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.5 顧客關係發展

| | |
|------|--|
| 名稱 | 制訂客戶關係管理 (CRM) 系統開發的策略和行動計劃 |
| 編號 | 107540L6 |
| 應用範圍 | 制訂開發客戶關係管理系統以管理不同業務領域的銷售和關係管理活動的策略和行動計劃。這適用於涵蓋所有客戶信息的不同類型的客戶關係管理系統 |
| 級別 | 6 |
| 學分 | 4 |
| 能力 | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 擁有零售銀行客戶關係管理專業知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 評估服務行業客戶關係管理的最新發展 • 嚴格評估影響客戶關係管理策略的信息，如：- 客戶關係管理的基本原理- 客戶關係管理中的常用方法和工具- 銀行的客戶關係管理策略- 分配銀行客戶資料的來源 2. 識別客戶關係管理系統中的用戶需求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 現有客戶關係管理實踐中存在的缺點和優勢，以便確定可以確保不會錯過商業機會的措施，或不會在不匹配的客戶浪費資源 • 評估組織，部門和個人工作層面的客戶服務績效的度量，從而確定客戶關係管理系統的實際需求 3. 制訂涵蓋不同情況的客戶關係管理策略路線圖 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 通過進行研究，找出不同方案的有效性和效率，並選擇最適合銀行的方法，制訂一個凝聚力和引人注目的客戶關係管理路線圖 • 規劃客戶關係管理策略的部署，以確保其符合所開發的路線圖 4. 為開發客戶關係管理系統提供建議 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 在分析當前和未來客戶需求時提供建議，並將其應用於設計客戶關係管理系統 • 評估不同的替代品，並選擇最適合銀行要求的客戶關係管理軟件解決方案 |
| 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"> • 分析客戶和銀行的需求後制訂客戶關係管理系統開發的策略和行動計劃。還應根據為選擇最佳解決方案所進行的研究結果，對不同的替代方案進行評估 |
| 備註 | |