

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	舉行不同的計劃及活動，以保持和加強與客戶的關係
編號	107541L5
應用範圍	為個別業務在不同的客戶細分市場上，提供各類型的公關或推廣活動，以加強客戶的忠誠度
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析客戶資料，以設計度身訂製的活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析市場推廣及服務方面的即時訊息，以及服務中心的詳細運作報告，以訂立合適的計劃 分析有關客戶購買習慣，銀行服務使用率或人口統計的資料，以訂立目標行銷的計劃 研究目標行銷計劃的分析結果，為客戶提供合適的產品 根據不同市場客戶的喜好，設計不同項目及活動，以創造與客戶互動的機會 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 建立不同的溝通管道，使客戶能獲得有關銀行產品及活動的相關資訊，和提出他們的建議制訂和實施客戶忠誠計劃來培養和提高客戶的忠誠度 管理和協調非銷售活動/活動，以加強客戶關係 為服務交付過程設計與客戶互動的平台，以便建立客戶關係 設計計劃檢討的措施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 應用在績效評核的專業知識，為個別計劃訂立評核機制及表現準則 選擇合適的追蹤及監管手法，以評核計劃的成效 設計分析及報告計劃成效的機制，包括：利潤、客戶反應、成本及參與率等等
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"> 設計不同計劃、活動和檢討的機制，以加強客戶對銀行的忠誠度。在設計有關計劃時，需要對目標客戶作出分析，並能應用相關的專業知識
備註	