

## 銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

### 其他核心通用技能 > 10.4 變革管理

名稱	管理與客戶有關的運作/系統上的變革
編號	107612L5
應用範圍	監管對客戶造成影響的變革。此職能適用於管理不同細分市場的客戶。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估改革對客戶的影響            能夠：           <ul style="list-style-type: none"> <li>● 調查及估計客戶的觀感；分析他們的背景資料，以識別反對的原因</li> <li>● 分析所產生的變動，以減少在實施運作 / 系統改革時，對內部工作的干擾，確保對客戶造成最小的影響</li> </ul> </li> <li>2. 管理變革的過程，以防他們不滿            能夠：           <ul style="list-style-type: none"> <li>● 監管實施的過程，識別客戶的反應及回饋意見，在適合時調整行動</li> <li>● 向有關的業務單位及其他相關部門提供建議，使新舊系統能準時地、專業地及有效率地交接</li> </ul> </li> <li>3. 通知客戶有關變動，以獲取他們的贊同            能夠：           <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與有關部門合作，如企業傳訊部、市場推廣部等，設計與客戶溝通的內容</li> <li>● 協助推行變革計劃，通知客戶轉變後的運作過程</li> <li>● 向客戶解釋及顯示新系統及流程的效益及好處，以鼓勵客戶接受作出的變動</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>● 分析客戶的特性及觀感，管理變革的過程，以防他們不滿</li> <li>● 根據變革的性質、程度、客戶反對的原因及客戶背景資料，設計不同的溝通措施去獲取客戶對新系統的支持，以保持客戶的滿意度。</li> </ul>
備註	