

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.6 自我管理

名稱	展示以客為尊的行為，配合銀行以客戶為中心的價值
編號	107620L4
應用範圍	本單位能力適用於銀行所有職能的工作任務;跨越簡單到復雜的工作角色
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 保持以客戶為中心的心態 能夠：<ul style="list-style-type: none">• 了解客戶的情況和真正的需求• 展示關愛行為，讓客戶能道出問題或疑慮2. 向客戶提供協助 能夠：<ul style="list-style-type: none">• 為客戶提供協助，並提供增值的主意，提供建設性的解決方案• 從代入對方處境的角度提供協助，並查詢是否符合客戶需求3. 保持長期的客戶關係 能夠：<ul style="list-style-type: none">• 將解決方案轉化為可行的服務或產品提供，以便為客戶和銀行創造價值• 展示以客為專的行為，跟進以檢查其滿意度，並在有需要時提供額外的幫助
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">• 在執行工作任務時，展示對客戶利益的考慮• 從代入對方處境的角度向客戶提供產品和服務
備註	