

銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

職能範疇- 7. 產品開發及品牌推廣

(主要職能 – 7.1 市場研究和業務情報)

| | |
|------|---|
| 名稱 | 制定客戶板塊分類，識別他們對產品和服務的需要 |
| 編號 | 109407L5 |
| 應用範圍 | 根據銀行客戶的人口統計資訊、心理變數、從事行業、職業、金融需求、對產品和服務的偏好、賬戶組合規模等，將客戶分為不同的板塊。適用於從中小企業到大型企業集團等不同行業的所有企業銀行客戶。 |
| 級別 | 5 |
| 學分 | 4 (僅供參考) |
| 能力 | <p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 深入了解客戶分類的常見做法，總結影響企業銀行產品和服務需求的主要因素; ● 運用知識評估與不同客戶相關的特點以及每個因素之間的相互關係，展示出具備客戶板塊分類方面的專業知識。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 區分不同背景客戶對產品和服務的具體需求和偏好; ● 利用市場情報的資訊，檢視產品功能是否能符合客戶的需求; ● 比較不同的分類方法，把客戶分成不同類別; ● 使用專業的分析方法，找出現有及潛在客戶群所需的產品和服務要素; ● 製作客戶檔案，顯示不同板塊客戶的主要特點。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 進行資料挖掘工作，識別新客源及找尋新業務機會，以增強客戶體驗。 |
| 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"> ● 使用專業的數據挖掘及分析技巧、比較不同的分類方法，將客戶分成不同的板塊類別，並提供詳盡的客戶資料，以協助產品開發及行銷。 |
| 備註 | |