

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 – 7.2 產品組合管理)

名稱	為銀行制訂客戶板塊分類策略，推動產品類別/客戶群匹配
編號	109412L6
應用範圍	制訂戰略，將客戶細分為不同的有意義的板塊。這適用於使用不同企業銀行產品和銀行服務的客戶。
級別	6
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"> ● 展示出對消費者研究和市場板塊劃分方面具備全面的專業知識，從而對企業銀行客戶實施板塊分類計劃; ● 具備客戶分類方面的專業知識，並應用知識識別關鍵的客戶資訊，以便為客戶市場板塊劃分提供有用的數據。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 整合和評估客戶狀況的數據，為新的業務機會分辨不同市場板塊對於產品和服務的具體需要和喜好; ● 決定把有類似需要和欲望的企業客戶分成同一組的條件 (例如:人口、地理、心理、行為、行業等); ● 建立市場板塊分類模型，並確保能與銀行的業務策略相一致; ● 分析企業客戶資訊，並辨識對於財務產品和服務有影響的變數 / 特徵; ● 分析不同市場板塊的客戶行為和特徵，以決定他們的財務需要、購買行為和偏好的市場推廣計劃。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析不同市場板塊的行為，為每一市場板塊提供量身訂制的市場推廣策略、定價策略和保留客戶的政策等; ● 預計不同市場板塊的規模，並決定開發市場 / 產品所要的資源; ● 按優先順序排列不同市場板塊的業務策略，與每一市場板塊的潛力、競爭環境、銀行的整體策略和資源等。
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"> ● 對客戶的市場板塊劃分提出建議。這應根據對於客戶的剖析和行為模式的深入分析，以及銀行的業務策略而提出; ● 根據客戶的剖析和嚴謹的評估，為不同的客戶市場板塊制訂策略。
備註	