

## 銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 職能範疇- 8. 品質管理

#### (主要職能 – 8.2 品質監察和控制)

名稱	設計衡量客戶滿意度的研究調查
編號	109464L5
應用範圍	為量度客戶對銀行產品和服務的印象，設計研究調查。這適用於不同市場板塊及銀行產品和服務的各方面事宜
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"> <li>● 掌握調研方面的專業知識，並運用該知識評估即將提供的服務的目標和操作步驟，從而制訂合用的研究調查;</li> <li>● 掌握客戶體驗管理的深入知識，根據銀行業務需要制定調查目標和範圍。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據研究調查的目標，選擇適合的研究方法 (例如: 問卷、焦點小組)、數據收集渠道 (例如: 面談、電話訪談、互聯網) 和頻率;</li> <li>● 辨別研究調查中的變數，確保所有有用的資料齊全;</li> <li>● 為研究調查設計問題，從而獲取有用的資料，以評估客戶滿意度和策劃未來的措施;</li> <li>● 開發工具 (例如: 清單、腳本)，以促進數據收集過程，確保調查有效進行;</li> <li>● 制定客戶滿意度調查的詳細操作計劃 (例如: 推行時間、焦點小組、分發方法)，以確保運作順暢。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 監督數據收集過程，以確保數據的準確性和完整性。</li> </ul>
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>● 根據對銀行業務和評估對象的營運 / 服務需求的分析，制訂客戶滿意度研究調查的框架和操作方案，以整合有助於改善銀行服務的資料。</li> </ul>
備註	