

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 – 8.4 客戶體驗管理)

名稱	辨識改善客戶體驗的措施
編號	109473L5
應用範圍	確定改善客戶體驗的措施。這適用於不同類型的營運操作和所有客戶板塊。
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"> ● 理解客戶體驗管理的概念和理論，運用知識識別高風險領域，評估企業銀行運營各個方面的風險因素; ● 精通解決問題的技巧，並將其應用於審查風險領域和調查已確定的問題，以確定問題的根本原因; ● 掌握客戶關係管理知識，將其應用於分析客戶負面反應的根本原因，並主動地找出解決這些問題的方法，積極改進服務交付流程。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 找出能為銀行客戶帶來滿足感 (卓越價值) 的舉措，並制定相應的措施; ● 與不同的單位合作，例如:資訊科技系統和營運部門，改善不同範疇的程式與步驟，以訂立措施，包括縮短周轉時間及提升服務水準，為客戶帶來更多好處。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 評估客戶服務指南，確保各方都能遵守標準並減少違規的可能性; ● 進行合規檢查，確保變更符合銀行的政策、審計和監管要求。
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"> ● 根據對高危領域、客戶要求、法規及遵守審查的分析，提出改善高危領域的建議。
備註	