

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	分析客戶反饋以改善銀行的服務
編號	109476L5
應用範圍	分析來自客戶滿意度研究的反饋，從而為改善銀行服務提出建議。這適用於針對銀行不同業務 / 營運範圍的反饋。
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"> ● 掌握客戶反饋管理知識，並用它來評估客戶滿意度調查的目標和框架，以便準確解讀結果; ● 展示在銀行服務方面不同領域的專業知識，藉以從結果中找出具有意義的結論。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 集合和核實來自不同來源的資料，從而以不同角度去全面瞭解銀行的服務質素; ● 進行各種分析 (例如: 統計分析、分類、矩陣分析)，從而自數據中獲得具有意義的結論; ● 評估研究方法的假設和限制，並在解讀數據時把它們考慮在內; ● 分析回覆者的資料並進行分組分析，以找出改善措施或未來研究的方向; ● 通過確定趨勢或觀察的根本原因來解釋調查結果。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 解讀數據，推理和論斷客戶對銀行所提供的服務的滿意度和期望; ● 根據研究數據所得的分析，對服務質素改善提供建議。
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"> ● 瞭解客戶對銀行服務的感受，並提出改善服務質素的建議。這應根據來自客戶滿意度研究的數據整合和分析而成。
備註	