

銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

職能範疇- 9. 企業營銷和關係管理

(主要職能 – 9.4 賬戶管理及客戶關係管理)

名稱	制訂為開發客戶關係管理系統而設的策略和行動計畫
編號	109509L6
應用範圍	制訂開發客戶關係管理 (CRM) 系統以管理不同業務領域的企業營銷和客戶關係管理活動的策略和行動計畫。這適用於涵蓋所有客戶信息的不同市場板塊的客戶關係管理 (CRM) 系統。
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"> ● 掌握客戶關係管理 (CRM) 系統的知識並將其應用於評估客戶關係管理在服務行業的最新發展; ● 展示分析和解釋客戶端數據的專業知識, 嚴謹地評估能影響客戶關係管理策略的信息, 如: <ul style="list-style-type: none"> ○ 客戶關係管理的基本原理; ○ 管理客戶關係的常用方法和工具; ○ 銀行的客戶關係管理策略; ○ 分配銀行客戶資料的來源。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 檢查現有客戶關係管理實務操作的缺點和優點, 以便確定可以確保不會錯過商業機會的措施, 或不會在不匹配的客戶浪費資源; ● 評估機構, 部門和個人工作層面的客戶服務績效的度量, 從而確定客戶關係管理系統的實際需求; ● 通過進行研究, 找出不同方案的有效性和效率, 並選擇最適合銀行的方法, 制訂一個凝聚力和引人注目的客戶關係管理路線圖; ● 規劃客戶關係管理策略的部署, 以確保其符合所開發的路線圖。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在分析當前和未來客戶需求時提供建議, 並將其應用於設計客戶關係管理系統; ● 評估不同的替代品, 並選擇最適合銀行要求的客戶關係管理軟件解決方案。
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"> ● 分析客戶和銀行的需求後, 制訂客戶關係管理系統開發的策略和行動計畫。還應根據為選擇最佳解決方案所進行的研究結果, 對不同的替代方案進行評估。
備註	