

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	處理客戶查詢
編號	109513L4
應用範圍	適當處理不同類型的客戶查詢。這適用於各種形式和影響客戶滿意度的各個方面的查詢。
級別	4
學分	3 (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">理解客戶關係管理的概念和理論，並將其應用於增進瞭解客戶狀況工作之上；掌握與客戶的購買習慣、銀行服務或人口統計學相關的知識，以完成具有針對性的行銷工作。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none">解答客戶的問題，提供合適的回應或解決方案；跟進客戶的查詢，運用適當的技巧，引導客戶提供更多資料，以找出他們真正的需要；解決衝突，把不滿的客戶轉化為滿意的客戶，讓他們相信銀行關心他們的問題，並願意幫助他們。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none">與客戶互動時採用以客為尊的思維；向客戶表達關懷和尊重；快速回應他們的需求；與客戶溝通，積極探索他們的意見和需求。
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">處理客戶的查詢，回應需要根據個別的情況，以選擇合適的方法，成功地解決客戶的問題。
備註	