

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	管理客戶的個人資料和銷售紀錄
編號	109514L4
應用範圍	管理個別業務或營運單位的客戶資料，包括所有與銀行現行客戶有關的資料，如：個人資料、交易紀錄及服務報告等等。
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"> ● 掌握銀行對客戶資訊和記錄處理的要求，並在此基礎上評估不同類型的客戶資訊，並評估其在銀行業務和運營中的使用方式； ● 理解最新的資訊管理方法，並能夠為銀行選擇合適的方法。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立並推行相關系統，以記錄由初步接觸到客戶完成交易的銷售活動； ● 建立客戶檔案和銷售紀錄的基本系統和操作程序，以協助分析客戶的財務狀況；並從資料中找出客戶的需求。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以具有成本效益的方式管理客戶交易記錄的維護，以便於預測和查看各種日期範圍的預期收入，(即每月、每季度、每年)； ● 就客戶交易報告範本的設計提供建議，藉以協助各渠道的銷售團隊分析不同客源、地理位置、銀行賬戶和客戶市場板塊的潛在商機； ● 設計報告範本和數據匯報的模式，為客戶關係管理計畫提供資訊。
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"> ● 提供能夠準確、及時報告客戶資訊的數據管理系統和報告格式。系統是基於對不同人士需求的準確理解，並允許有效和高效地記錄、存儲和檢索客戶資訊而設計的。
備註	