

## 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	處理客戶的反饋和投訴
編號	109515L4
應用範圍	按照標準準備時間和服務標準要求處理客戶的反饋和投訴。這適用於不同種類的投訴，包括對銀行產品、服務、員工行為、服務質素及分銀環境等的投訴。
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"> <li>● 理解處理客戶投訴的原則和步驟，以便獨立解決個案；</li> <li>● 理解投訴處理的重要性以及對銀行可能的影響。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提出適當的問題以獲得客戶體驗的詳細信息以及為什麼他們不滿意；</li> <li>● 仔細聆聽客戶的疑慮、疑問、質疑或反對意見，尊重他們表達反對意見的權利；</li> <li>● 探索客戶，以了解他們真正的擔憂，以及表面上的反對或投訴理由；</li> <li>● 通過在投訴處理中應用常見的步驟和策略來平緩客戶的情緒；</li> <li>● 提供可行的解決方案，以滿足客戶的要求；</li> <li>● 當情況未有改善或客戶的要求需要高級職員的批准時，將個案提交予上司。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 以客戶投訴為契機，確定服務範圍不足，積極響應，加強服務；</li> <li>● 以靈活開放態度接納更廣泛的優先事項，尋求新的多樣化觀點，尊重他人的意見分析和了解他人的需求，以公平透明的方式採取一切行動。</li> </ul>
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"> <li>● 獲取關於投訴個案及客戶經歷的充足資料；</li> <li>● 建議處理投訴的合適方案；</li> <li>● 承認錯誤並從錯誤中學習; 尊重和遵循銀行的政策、程序和決策渠道。</li> </ul>
備註	