

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	製作用於設計客戶關係管理活動的數據或報告
編號	109519L3
應用範圍	使用不同的客戶關係管理 (CRM) 系統，編制數據或報告。這適用於個別業務 / 營運單位或銷售團隊的各類型客戶關係管理活動。
級別	3
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 (CRM) 系統的操作程序，以便能獨立地尋找及讀取數據； ● 理解銀行客戶關係管理活動的目標，從而明白不同單位的請求。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據不同單位的要求，從不同的客戶關係管理 (CRM) 系統中讀取有關資料； ● 確保數據或報告的表達方式，能符合不同單位的要求； ● 改善客戶關係管理 (CRM) 系統，以提升尋找潛在商機 / 管理客戶關係管理的效能； ● 使用客戶關係管理 (CRM) 系統提供數據或報告，以獲取用於設計 客戶關係管理活動的資訊。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 對編制數據或報告的質素表示關注； ● 對數據或報告編制的準確性、及時性和可靠性抱有期望。
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"> ● 使用客戶關係管理 (CRM) 系統，為各客戶關係管理措施提供相關數據或報告。報告需要針對不同活動的需要，提供有用的資料，並以一個易於閱讀及理解的手法作出匯報。
備註	