

## 銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 職能範疇- 11. 其他一般能力

#### (主要職能 – 11.6 個人效能)

名稱	展示以客為尊的行為，配合銀行以客戶為中心的價值
編號	109608L4
應用範圍	在工作中顯示關顧客戶服務的行為，時刻均依據客戶需求行事。這適用於銀行所有職能的工作任務，跨越簡單到複雜的工作角色。
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>● 瞭解客戶的情況和真正的需求，從而提供積極的回應；</li> <li>● 展示關愛行為來幫助客戶表達他們的問題或疑慮，反映具備客戶導向方面的知識。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為客戶提供協助，並提供增值的主意及建設性的解決方案；</li> <li>● 從代入對方處境的角度提供協助，並查詢是否已符合客戶需求。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 將解決方案轉化為可行的服務或產品提供，以便為客戶和銀行創造價值；</li> <li>● 在提供產品或服務後，真心真意地關心客戶的情況；</li> <li>● 展示以客為尊的行為，跟進以檢查其滿意度，並在有需要時提供額外的幫助。</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>● 真正考慮客戶利益，作為執行工作的中心；</li> <li>● 以同理心和以客戶為中心的角度為客戶提供產品和服務，從而滿足客戶的需求和期望。</li> </ul>
備註	