

銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

職能範疇- 7. 產品開發及品牌推廣

(主要職能 – 7.1 市場研究和業務情報)

名稱	制訂研究策略，為制定業務和行銷策略提供方向
編號	109404L6
應用範圍	進行消費者研究去找出客戶的需要。這適用於使用不同方法和研究不同客戶板塊市場的各類消費者研究。
級別	6
學分	4 (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"> ● 展示在消費者研究方面的全面和專門知識，以制訂合適的研究計劃去準確地從客戶處收集資料; ● 具備經濟學和銀行業知識，並運用這些知識嚴謹地評估宏觀經濟環境、銀行業的發展和這兩者對於銀行的客戶組合的推動力，從而為研究項目制訂一個合適的框架。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 清晰地訂定研究的目標和範圍，並評估研究項目成功推展所需的資源; ● 進行研究，以找出影響客戶對銀行服務需求的因素 (例如: 政治、經濟、社會或科技發展); ● 在研究框架上制定基本假設，並在此基礎上分析客戶的行為模式; ● 分析客戶的行為模式，制訂研究的題目和假設，以及指出有待研究 / 控制的變數，並界定不同變數之間的關係，從而決定研究項目的範圍; ● 制定適當的研究形式 (例如: 實驗、神秘購物、品牌股權研究等)，從而產生最有效的結果; ● 制訂研究的分析框架，促進數據的解讀。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 合併和整合收集自不同來源的數據，以識別各個衡量因素的趨勢; ● 進行複雜的分析，以確定不同變數之間的關係; ● 嚴謹地評估分析結果，並提供客戶需求的預測，因此，從而把研究成果轉化為可操作的條目專案。
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"> ● 制定研究客戶需要和行為的研究框架。此研究框架應根據銀行面對的宏觀環境和現有客戶的行為模式的嚴謹評估而制定; ● 透過整合廣泛應用領域的研究成果和對從不同來源所獲得的結果進行嚴謹的評估來預測客戶需求。
備註	