

## 銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 職能範疇- 8. 品質管理

#### (主要職能 – 8.4 客戶體驗管理)

名稱	提供卓越的客戶服務
編號	109479L4
應用範圍	提供能超越客戶期望的服務。這適用於不同類型的銀行服務及客戶。
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>● 瞭解卓越的服務理念和對銀行的重要性，以便主動提供卓越的客戶服務;</li> <li>● 瞭解銀行品質管理政策和不同流程的質量標準，並將其應用於審查現有服務交付的品質。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 觀察客戶的行為 / 反應，以明白他們對銀行產品和服務的印象;</li> <li>● 與客戶溝通 (例如: 發問、聆聽)，以識別他們的需要;</li> <li>● 提供能符合甚至超越客戶期望的方案。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與時並進，知道銀行業的最佳服務做法，並找出合適的主意應用到日常工作中;</li> <li>● 以有禮貌及專業的態度，與客戶交流 / 溝通;</li> <li>● 尊重客戶，始終例如:一地表現出良好的服務態度。</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>● 根據對客戶需要的理解，提供能符合 / 超越他們期望的方案;</li> <li>● 展示良好的服務態度，使客戶滿意。</li> </ul>
備註	