

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 | 處理難於應付的客戶和解決衝突 |
| 編號 | 109480L4 |
| 應用範圍 | 回應客戶的異議或投訴，以解決他們所關注的問題。這適用於有關銀行服務或產品的投訴以及不同類別的客戶。 |
| 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"> • 展示精通銀行各方面服務的知識，從而瞭解客戶所關注的問題; • 瞭解苛求的 / 難於應付的客戶的共通點，善巧地處理他們的要求。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過提出適當的問題徵求客戶的覆，為客戶的反對或投訴提供反饋; • 管理客戶的情緒，以減輕高壓的局面; • 回覆客戶以解決他們提出的每一項問題、採取的行動等; • 不論客戶的反饋是否有道理，靈巧地作出反應; • 在結束個案前，檢查客戶的理解和進一步的反饋。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在處理難應付的客戶時，展示正面的態度，有能力自己管好自己，並在壓力下保持專業; • 展示專業的溝通技巧 (例如: 高階的聆聽技巧、自信的溝通) 和情緒管理，從而掌控局面。 |
| 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"> • 以熟練和專業的方式回應客戶的異議或投訴，使能解決他們所關注的問題，並且讓他們感到滿意。 |
| 備註 | |