

**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	及時回復客戶的反饋，並解決他們所關心的問題
編號	109482L3
應用範圍	處理客戶投訴。這適用於各種投訴，包括對銀行產品、服務、員工行為、服務品質、銀行場所環境等的投訴。
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"> <li>● 瞭解處理客戶投訴的原則和步驟，以便有效解決個案;</li> <li>● 瞭解投訴處理的重要性的對銀行可能產生的影響。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提出適當的問題，以獲得客戶體驗的詳細資訊，以及他們為什麼不滿意;</li> <li>● 通過調查客戶以瞭解其真實需求，對投訴進行事實調查。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在投訴處理中運用適當的步驟和策略，安撫客戶的情緒;</li> <li>● 通過提供可行的解決方案來滿足客戶的要求，解決客戶的不滿;</li> <li>● 當情況沒有改善或客戶的要求超越權力的範圍時，向上級呈報。</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>● 獲得有關投訴案件詳情及客戶經驗的足夠資料;</li> <li>● 建議解決投訴個案的適當解決方案。</li> </ul>
備註	