

## 銀行業 《能力標準說明》 能力單元

### 職能範疇- 9. 企業營銷和關係管理

#### (主要職能 – 9.3 業務營銷)

名稱	設計和執行客戶資料和銷售記錄分析
編號	109506L5
應用範圍	為特定業務領域或營運單位設計並執行對銀行客戶資訊的分析。這包括與銀行現有客戶相關的所有資訊，如董事個人資訊、業務資訊、信用記錄、交易記錄和服務報告等。
級別	5
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"> <li>● 透過分析不同類型的客戶資訊，並評估其在銀行業務和營運中的使用方式，展示出在客戶個人資料分析工作中具有足夠的知識；</li> <li>● 理解市場發展，評估最新的資訊管理方法，以便為銀行選擇合適的方法。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 開發和實施系統，記錄從初始客戶聯繫到成功關閉進行銀行交易的銷售活動；</li> <li>● 構建客戶資料和銷售記錄的基本制度和實務操作程序，幫助分析客戶的財務狀況；並將數據轉換為客戶需求。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 管理客戶交易記錄的維護，以便預測和查看各種日期範圍內的預期收入。即每月，每季度，每年一次；</li> <li>● 跳出框框，創新設計報告範本和統計演示格式，作為客戶關係管理計劃的輸入紀錄。</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>● 提供能夠報告準確和及時的客戶信息的數據管理系統和報告格式。系統的設計是基於對各方需求的準確理解，並且能夠有效和高效地記錄，存儲和檢索客戶信息。</li> </ul>
備註	