

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 – 9.4 賬戶管理及客戶關係管理)

名稱	開展客戶關係管理活動，藉以維護客戶關係
編號	109518L3
應用範圍	透過在不同的服務渠道與客戶互動時表現出良好的客戶服務行為，建立和維護與客戶的關係。這適用於不同類型的客戶
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"> ● 明白建立與維持客戶關係的基本理念與方法； ● 理解銀行的客戶關係管理計劃和政策的知識，妥善處理客戶相關活動； ● 基於與客戶互動的信念，瞭解建立良好關係的重要性和對銀行的影響。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在適當的時候及以專業的態度，主動地與客戶打招呼； ● 與客戶交談，以明白他們的需要； ● 解答客戶的提問，提供合適的資訊，並採取合適的跟進工作； ● 與客戶保持定期接觸，並清楚記錄接觸的內容。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以有禮及專業的態度，與客戶溝通； ● 在與客戶互動時，展示以客戶為中心的心態，觀察客戶並確定他們的需求 ● 尊重客戶，並致力在適當的時候主動為他們提供增值服務。
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"> ● 與不同類型的客戶保持良好和長期的關係，透過不同的服務渠道為他們提供增值服務。
備註	