

## 銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 職能範疇- 11. 其他一般能力

#### (主要職能 – 11.4 變革管理)

名稱	管理與客戶有關的運作 / 系統上的變革
編號	109601L5
應用範圍	管理變化對銀行客戶造成的影響。這適用於在各市場板塊、每個受更改影響的客戶。
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>• 瞭解不同市場板塊客戶的情緒。藉以運用適當的技術來處理客戶在變更過程中的需求和情緒;</li> <li>• 掌握當前營運 / 系統的知識, 辨識可能影響客戶的關鍵變化;</li> <li>• 具備變革管理和客戶體驗管理方面的知識, 運用知識分析客戶狀況, 藉以找出客戶抗拒改變的原因。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析所產生的變動, 以減少在實施運作 / 系統改革時對內部工作流程的的干擾, 確保服務質素能保持對客戶也造成最小的影響;</li> <li>• 辨識客戶的反應和反饋, 必要時對執行情況進行微調;</li> <li>• 向有關業務單位及其他有關的職能部門提供建議, 確保從舊體制以及時、專業、經濟高效的方式順利地過渡到新制度;</li> <li>• 執行並監控變更, 以確保變更在需要時執行和調整;</li> <li>• 有效地與受影響的客戶溝通, 瞭解他們的變化和可能的影響, 以便獲得他們的接受或支持。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與有關部門合作, 如企業傳訊部、市場推廣部等, 設計與客戶溝通的內容, 向客戶傳達變更並獲得客戶接納;</li> <li>• 向客戶解釋及顯示新系統及流程的效益及好處, 以鼓勵客戶接受作出的變動;</li> <li>• 定期監察更改, 並在必要時靈活調整修訂後的程序或工作流程。</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>• 通過分析客戶的特點和看法, 在管理變革的過程中, 盡量減少客戶的不滿;</li> <li>• 設計不同的溝通措施, 以獲得客戶對新系統的支援, 並保持客戶滿意度。應根據更改的性質和程度、潛在客戶的阻力原因和客戶簡介來設計這些措施。</li> </ul>
備註	