

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 賬戶管理及服務

名稱	管理客戶的個人資料和銷售紀錄
編號	106856L4
應用範圍	管理個別業務或營運單位的客戶資料，包括所有與銀行現行客戶有關的資料，如：個人資料、交易紀錄及服務報告等等
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 識別銀行所需的資料</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢閱不同的客戶資料，評估對銀行業務及運作的用處</li> <li>• 檢討資訊管理的最新方法，為銀行選取最合適的方案</li> </ul> <p>2. 建立記錄客戶和銷售資料的系統和常規</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立並推行相關系統，以記錄由初步接觸到完成交易的銷售活動</li> <li>• 建立客戶檔案和銷售紀錄的基本系統和做法，以協助分析客戶的財務狀況；並從資料中識別客戶的需求</li> </ul> <p>3. 根據不同單位元的需要，設計報告格式</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理客戶交易紀錄的存檔，以便以不同的週期 (如每月、每季、每年) 進行銷售和盈利預測</li> <li>• 設計客戶交易報告，以協助各管道的銷售團隊分析不同客源、地理位置、銀行帳戶和客戶細分市場的潛在商機</li> <li>• 設計報告範本和數據匯報的模式，為客戶關係管理計畫提供資訊</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>• 提供數據管理系統及報告範本，以便準確及準時地匯報客戶資訊。在設計系統時，需要清楚地理解不同單位的需要，並確保記錄、保存及讀取客戶資料過程的效率和效能</li> </ul>
備註	