

客戶管理、諮詢及支援 > 賬戶管理及服務

名稱	使用客戶關係管理 (CRM) 系統，編制數據或報告
編號	106862L3
應用範圍	使用不同的客戶關係管理 (CRM) 系統，編制數據或報告。此職能適用於個別分行或銷售團隊的各類型CRM活動
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 獲取CRM系統及措施的相關知識</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 理解CRM系統的操作程序，以便能獨立地尋找及讀取數據 ● 理解銀行CRM活動的目標，以明白不同單位的請求 <p>2. 在CRM系統內搜尋相關資訊</p> <p> 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據不同單位的要求，從不同的CRM系統中讀取有關資料 ● 確保數據或報告的表達方式，能符合不同單位的要求 ● 改善CRM系統，以提升識別商機/ 客戶關係管理的效能 ● 使用CRM系統，提供數據或報告，以便設計相關的CRM活動
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"> ● 使用CRM系統，為各CRM措施提供相關數據或報告。報告需要針對不同活動的需要，提供有用的資料，並以一個易於閱讀及理解的手法作出匯報。
備註	