

客戶管理、諮詢及支援 > 賬戶管理及服務

名稱	處理客戶查詢 / 投訴
編號	106855L4
應用範圍	適當地處理客戶的查詢。此職能適用於所有能影響客戶滿意度的查詢，包括不同種類及關於不同事項上的問題
級別	4
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 理解不同客戶群的資料 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 整理有關客戶購買習慣，銀行服務使用率或人口統計的資料，以訂立目標行銷的計劃 處理客戶查詢，以提高客戶滿意度 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 解決客戶的不滿及衝突，與有關單位共同解決問題，並向客戶提供跟進計劃 當客戶作出正式投訴後，向高級管理層及/或獨立風險管理單位匯報 解答客戶的問題，提供合適的回應或解決方案 跟進客戶的查詢，運用適當的技巧，引導客戶提供更多資料，以找出他們真正的需要 建立以客為尊的思維 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 向客戶表達關懷和尊重；快速回應他們的需求 與客戶溝通，積極探索他們的意見和需求
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"> 處理客戶的查詢，回應需要根據個別的情況，以選擇合適的方法，成功地解決客戶的問題
備註	