

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	規劃客戶需求分析和風險研究
2.編號	ITCSCR506A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和行動來規劃客戶需求，喜好和風險研究的分析。同時包括在內的是客戶對公司產品和服務需求和愛好的評估。
4.級別	5
5.學分	4
6.能力	<p><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 充分理解需求分析和風險研究的目的是在於識別那類資訊是需要收集的 ● 充分察覺收集有用客戶需求資料的重要性，以方便提供優質的服務 ● 抓緊收集客戶對風險研究的有用資料，以保障公司的利益 ● 需察覺有廣泛的方法和技術來作需求和風險分析，及它們在不同情況下的相對可用性，例如公司或個人客戶 ● 需察覺客戶需求和風險分析，與公司客戶關係管理策略間的緊密關係 <p>6.2 規劃客戶需求分析和風險研究</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 有效掌握提問技巧以獲取有用資料來決定客戶的財務和風險狀況，尤其是對公司或高檔客戶而言 ● 從與客戶故固有溝通渠道獲取和發掘相關的資料，如對風險的接納，過往資訊科技與通訊產品消費模式，消費目標和水平等 ● 充分掌握令人信服的理由來提問敏感的問題 ● 取得相關的文件和其他合情理的證據，支持對客戶需求的評估 ● 以卓越的判斷力和檢驗他們的理解，預測客戶的需求 ● 確保將產品／服務的既定規則和風險披露說明（如有的話）按風險評估向客戶介紹 ● 分析所收集客戶資料以概述客戶的財務需要，消費取向，承受風險能力，對保障的要求等 ● 將客戶需要和風險分析的結果，連同有關的預測向管理層匯報，供日後的客戶關係管理活動作策略性計劃 ● 有效與相關的員工就著客戶需要和風險分析的結果進行溝通 ● 建立合理的預測和檢討，處理在分析過程中出現的錯誤 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有參與人員在進行客戶需要和風險分析時都盡了最大努力和忠誠 ● 經常全心全意工作以確保成功完這分析階段 ● 在處理不同來源的客戶資料時都依從私隱條例和公司的內部標準
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ol style="list-style-type: none"> i. 成功進行客戶需求和風險研究的分析 ii. 確保分析是基於足夠的資料來造，並跟據公司既定的政策來作評估
備註	