

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「市場營銷」職能範疇

名稱	設計及推出神秘顧客計劃
編號	105544L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責制定及推出神秘顧客計劃的人士。具此能力者，能安排神秘顧客計劃，從客戶體驗收集相當數量及有質素的反饋意見，並評估計劃操作是否符合相關的法規要求。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備神秘顧客計劃的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握神秘顧客的概念及運用 • 熟識企業指引及相關法規要求 • 訂立計劃的目標及範圍 2. (a) 制定神秘顧客計劃 <ul style="list-style-type: none"> • 訂立神秘顧客計劃的目標 • 決定評估的範疇，例如銷售過程、客戶服務等 • 建立相關產品或服務的量化評估指標 • 決定評估的方法，例如電話記錄、網上瀏覽、線上互動等 • 決定執行計劃的時間表及頻率 • 估計執行計劃所需的相關的費用及資源 • 如管理部門缺乏相關專長人員，外聘服務供應商 • 訂定神秘顧客計劃的樣本數量 2. (b) 推行神秘顧客計劃 <ul style="list-style-type: none"> • 按既定的指引，聯絡相關單位或外聘服務供應商以推行神秘顧客計劃 • 就客戶體驗中按指標作出評估 • 因應評估的結果，制定改善或加強支援的行動 • 定期評估神秘顧客計劃的效能 3. 進行神秘顧客計劃以評估產品及服務質素 <ul style="list-style-type: none"> • 以相關的評估標準來設計神秘顧客計劃以達至既定的目標 • 結合管理部門或外聘服務供應商進行神秘顧客計劃 • 就評估結果作出改善行動
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"> • 能夠訂立執行神秘顧客計劃的目標 • 能夠訂立神秘顧客計劃的元素，例如評估範疇、方法、時間表及預算 • 能夠聯絡相關單位用以設計及執行計劃 • 能夠提供可行建議來解決透過計劃揭示的問題 • 能夠定期檢討及調整神秘顧客計劃
備註	此能力單元亦適用於一般保險、人壽保險業者及保險經紀。