

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「市場營銷」職能範疇

名稱	設計及進行客戶滿意度調查
編號	105501L4
應用範圍	此能力單元適用於需要負責建立及進行客戶滿意度調查的人士。具此能力者，能收集客戶就相關保險產品或服務提供的意見，致力鞏固現有顧客及改進產品與服務。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備進行客戶滿意度調查的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 了解客戶滿意度調查的概念及應用範疇 • 熟識客戶滿意度調查，如何協助保險業者評估產品或服務品質 • 確立調查的目的及範圍 • 熟識不同調查渠道 2. (a) 設計客戶滿意度調查 <ul style="list-style-type: none"> • 確定進行客戶滿意度調查的目標 • 識別所需資料屬性以方便日後分析 • 識別必須透過調查找出的資料 • 決定調查進行的時間表及密度 • 評估調查所需的相關成本及資源 • 如內部未能配合提供調查的專門人才，外聘服務供應商進行調查 • 選擇合適的調查方法以獲取相關資料： <ul style="list-style-type: none"> • 面談 • 電話調查 • 郵件/電郵的書面調查 • 訂定調查的抽樣數量及範圍 • 設計調查的問題 2. (b) 展開客戶滿意度調查 <ul style="list-style-type: none"> • 試驗推行調查以評估設計是否能有效收集所需資料 • 與相關部門或外判服務供應商協商，透過訂定渠道展開調查 • 以合適的方法進行數據分析 • 編製調查報告以闡釋調查結果 • 按收集資料的質和量評估客戶滿意度調查的成效 3. 進行客戶滿意度調查以評估產品及服務質素 <ul style="list-style-type: none"> • 以相關的資料項目設計客戶滿意度調查，用以達至調查目標 • 聘用合適的人士進行調查 • 就調查目標編寫報告以討論調查結果及提供相關的闡釋
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"> • 能夠訂定客戶滿意度調查的目標 • 能夠按調查目標及相關資料撮取方法找出建立客戶滿意度調查的元素 • 能夠聘用合適的人士進行調查工作 • 能夠綜合分析所得資料 • 能夠就所搜集的資料的質和量來審視及微調客戶滿意度調查
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。