

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.5 其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)

名稱	監督客戶服務中心所提供之服務
編號	107326L4
應用範圍	管理零售銀行內透過客戶傳呼服務中心執行的服務，包括但不限於處理客戶投訴，收集客戶反饋和執行外向的產品及服務電話銷售
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 監控客戶傳呼服務中心的服務質量 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 提供適當的客戶服務中心人員，確保有足夠的人力為客戶提供優質的服務 ● 客戶服務中心的全體員工執行客戶服務中心服務標準 ● 監督、教育和審查客戶服務中心人員的績效，以確保遵守既定的服務標準 ● 研究客戶查詢、投訴和反饋銀行產品和服務的趨勢，以調整現有的營運流程 ● 與IT部門或其他相關業務部門協調，加強客戶服務中心系統 2. 處理客戶的難題 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 了解客戶的要求，並在獲得有關部門許可後滿足客戶的額外需求 ● 處理客戶的投訴並解決他們的不滿 3. 管理客戶傳呼服務中心的交叉銷售活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 為客戶傳呼服務中心的工作人員設定適當的促銷產品和服務的銷售指標或其他業務目標 ● 培訓和指導客戶服務中心的工作人員，將產品和服務的促銷品特徵與具體客戶需求聯繫起來 ● 監督銷售活動，確保所有人員都符合銀行的標準、程序和監管要求
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"> ● 根據客戶的查詢、投訴和反饋，不斷提高客戶傳呼服務中心的服務質素 ● 客戶傳呼服務中心員工能滿足銷售目標和服務標準
備註	