

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.5 顧客關係發展

名稱	設計和實施客戶資料和銷售記錄分析
編號	107542L5
應用範圍	在特定業務領域或經營單位設計和執行銀行客戶信息分析。這包括與銀行現有客戶有關的所有信息，如個人信息，交易記錄和服務報告等。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確定銀行所需的信息種類 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 評估不同類型的客戶信息，並評估銀行業務和營運中的使用情況 • 評估最新的信息管理方法，為銀行選擇合適的方法 2. 制訂記錄客戶和銷售數據的系統和實務操作 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 開發和實施系統，記錄從初始客戶聯繫到成功關閉銀行交易的銷售活動 • 構建客戶資料和銷售記錄的基本制度和實踐，幫助分析客戶的財務狀況；並將數據轉換為客戶需求 3. 設計報告格式，包括內容覆蓋和演示模式，以滿足不同方面的信息需求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 管理客戶交易記錄的維護，以便預測和查看各種日期範圍內的預期收入。即每月，每季度一次 • 設計客戶交易報告的樣板，允許不同渠道的銷售團隊分析潛在客戶，地理位置，銀行帳戶和客戶群體的機會 • 設計報告樣板和統計表格格式，作為客戶關係管理計劃的輸入
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"> • 提供能夠報告準確和及時的客戶信息的數據管理系統和報告格式。系統的設計是基於對各方需求的準確理解，並且能夠有效和高效地記錄，存儲和檢索客戶信息
備註	