

## 銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

### 營銷及客戶關係管理 > 8.2 產品及服務銷售

名稱	整理、檢視及分析客戶資料，以發掘潛在客戶
編號	107523L4
應用範圍	整理、檢視及分析銷售團隊現有及潛在客戶的紀錄，包括銷售及推廣活動的資料，如：聯絡方法，交易紀錄及服務紀錄等
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解整理及檢視客戶資料的指引 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>理解銀行在整理及檢視客戶資料方面的指引，以便能獨立地執行工作</li> <li>理解銀行界定潛在客戶的指引，以便能獨立地執行工作</li> </ul> </li> <li>組織客戶資料 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>整理不同來源的帳戶資料和情報，識別銷售電話的對象</li> <li>透過現有的客戶，找尋新客戶</li> <li>記錄客戶的查詢及由不同管道獲得的聯絡資料，加深對個別客戶的認識</li> <li>把不同類型的客戶情報記錄在資料庫內，製作全面的客戶個人檔案</li> </ul> </li> <li>檢視客戶資料庫，識別潛在客戶 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>引用銀行的標準，識別潛在客戶</li> <li>編制潛在客戶的名單，列出客戶的主要資料</li> </ul> </li> <li>以專業的方式保護客戶資料 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>依照私隱條例及銀行的內部指引來處理各類型的客戶資料</li> <li>防止客戶資料在記錄、儲存及檢索的過程中洩漏</li> <li>尊重客戶的隱私，並採取一切必要措施保護他們的個人和帳戶信息</li> </ul> </li> </ol>
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"> <li>編制潛在客戶名單，準確地列出客戶的聯絡資料及財務需要，作為聯絡之用</li> <li>能獨立地整理及檢視客戶資料，並能遵循銀行的指引及法例規定</li> </ul>
備註	