

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	處理客戶的反饋和投訴
編號	107546L4
應用範圍	按照標準時間和服務標準要求處理客戶的反饋和投訴。此職能適用於不同種類的投訴，包括對銀行產品、服務、員工行為、服務水準及分行環境等的投訴
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解投訴處理方法 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 了解處理客戶投訴的原則和步驟，以便獨立解決個案 了解投訴處理的重要性以及對銀行可能的影響 在顧客提出的表面理由以外，向其查探以便找出背後真正反對建議的原因 獲取有關投訴的更多資料，並解決客戶的不滿 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 提出適當的問題以獲得客戶體驗的詳細信息以及為什麼他們不滿意 仔細聆聽客戶的疑慮，疑問，質疑或反對意見，尊重他們表達反對意見的權利 探索客戶，以了解他們真正的擔憂，以及表面上的反對或投訴理由 通過在投訴處理中應用常見的步驟和策略來平緩客戶的情緒 提供可行的解決方案，以滿足客戶的要求 當情況未有改善或客戶的要求需要高級職員的批准時，將個案提交予上司 公開、誠實、靈活地以專業的方式處理投訴 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 以客戶投訴為契機，確定服務範圍不足，積極響應，加強服務 以靈活開放態度接納更廣泛的優先事項，尋求新的多樣化觀點，尊重他人的意見 分析和了解他人的需求，以公平透明的方式採取一切行動
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"> 獲取關於投訴個案及客戶經歷的充足資料 建議處理投訴的合適方案 承認錯誤並從錯誤中學習; 尊重和遵循銀行的政策，程序和決策渠道
備註	