

銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

職能範疇- 8. 品質管理

(主要職能 – 8.4 客戶體驗管理)

名稱	制定反饋管理的程序和指引
編號	109474L5
應用範圍	制訂處理來自客戶的挑戰的指引和標準規格。這適用於不同市場板塊的客戶和產品。
級別	5
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有客戶關係管理理念和技術，並根據知識評估難於應付的客戶的共通點，從而設計服務規格; ● 精通客戶反饋分析，並運用知識調查過去收到的投訴和查詢記錄，以確定常見的困難情況，並制定處理這些情況的規格。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 進行標杆研究和評估銀行業的最佳做法，以制訂合適的處理難於應付的客戶的策略; ● 制訂處理客戶反饋或投訴的政策和步驟，以確保個案適當地呈至管理層; ● 制訂處理難於應付的客戶的服務標準，以維護與客戶的關係並保障銀行的聲譽。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 就授權前線員工處理客戶的要求，制訂嚴格的政策和指引 (例如:作出讓步的權限); ● 清晰地界定不同單位的角色和責任，並確保相關的個別人士明白他們在作出讓步時的權責。
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"> ● 提供處理客戶的挑戰的指引和標準禮儀，以說明理想和理想的行動。這應根據對於客戶的剖析、過去的投訴紀錄和市場上的最佳做法等的分析而制定。
備註	