

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	進行數碼和非數碼銀行客戶體驗調研
編號	109475L5
應用範圍	評估銀行數碼和非數碼客戶體驗的服務品質和客戶滿意度水準水平，向管理層推薦提高服務品質的方法。
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"> ● 擁有設計數碼客戶體驗研究的綜合知識，並將其應用於評估行業內的數碼銀行環境; ● 瞭解客戶反饋分析的概念和理論，並用它來設定研究目標並明確定義清晰地界定客戶體驗的問題所在; ● 利用在研究方法方面的知識構建研究計劃，以助銀行提供的服務模式及投放於科技的投資能互相配合、切合客戶所需; ● 擁有行銷技巧並應用它來檢查銀行如何營銷其服務，並確定客戶服務例如:何影響客戶保留率。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定改進的措施，教育客戶使用移動功能，以加強產品事務办理流程; ● 分析不同服務管道客戶的需求和行為，通過提供符合客戶需求的解決方案來填補所發現的空白經驗; ● 通過綜合管道收集和實時處理客戶體驗，制訂回應客戶的策略，並根據個人需求快速地量身剪裁適切的客戶體驗; ● 引導金融科技專家制定改進措施，允許在不同管道進行即時處理，確保客戶能夠即時查看賬戶更新，並更有效地在線使用數碼銀行功能，以及銀行員工可以根據客戶需求即時量身定製產品，從而顯著改善客戶體驗。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據研究結果制訂改善客戶數碼和非數碼體驗的策略，路線圖和實務操作; ● 定期更新報告和檢討以確保相關性和準確性能持續; ● 以科學、客觀和專業的方式管理客戶數據，確保安全和保密，並為此制訂長期策略和路線圖，提升客戶體驗。
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"> ● 定期開展服務中心、電話銀行、ATM、互聯網、手機等數位管道客戶體驗研究；並根據調查結果制定改進策略、路線圖和實務操作方案; ● 不斷更新和檢討，以確保相關性和準確性與時並進。
備註	