

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	管理不同人士提出的意見，以保護銀行形象
編號	109477L5
應用範圍	分析從客戶滿意度調查中所收集的客戶反饋，以便提供改善銀行服務的建議。這適用於對銀行不同業務 / 營運的反饋。
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"> ● 掌握客戶反饋管理知識，並將其應用於分析反饋類型和對銀行形象的影響，以便開發處理反饋的適當方法; ● 應用客戶體驗管理知識，制定處理外界反饋的步驟及指引，例如: 客戶關係管理和客戶投訴管理的程序。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析各單位的職能及運作，識別所需的反饋處理培訓; ● 建立全面的客戶反饋資料庫和適當的處理方式; ● 設計學習方案，以建立處理口頭和書面投訴的專業知識和技能，確保迅速的回應和高效的服務修復機制; ● 建立指引，以維持投訴處理的品質及協助回應技術上的問題。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 提供積極及主動的回應，處理大規模的客戶投訴事件，並迅速解決違規問題，使客戶滿意; ● 管理傳媒、監管機構、壓力團體提出的公開批評，並儘量減低在運作、聲譽和 / 或公共關係等方面的風險。
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"> ● 分析對銀行形象的影響後，提供有關處理反饋的程序及指引; ● 在分析處理反饋的培訓需要後，為員工提供處理反饋有關的資訊或活動，例如: 流程圖、指引、培訓等; ● 處理對銀行形象有嚴重影響的負面反饋。
備註	