

## 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	處理難於應付的客戶和解決衝突
編號	109480L4
應用範圍	回應客戶的異議或投訴，以解決他們所關注的問題。這適用於有關銀行服務或產品的投訴以及不同類別的客戶。
級別	4
學分	3 ( 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"> <li>• 展示精通銀行各方面服務的知識，從而瞭解客戶所關注的問題;</li> <li>• 瞭解苛求的 / 難於應付的客戶的共通點，善巧地處理他們的要求。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過提出適當的問題徵求客戶的覆，為客戶的反對或投訴提供反饋;</li> <li>• 管理客戶的情緒，以減輕高壓的局面;</li> <li>• 回覆客戶以解決他們提出的每一項問題、採取的行動等;</li> <li>• 不論客戶的反饋是否有道理，靈巧地作出反應;</li> <li>• 在結束個案前，檢查客戶的理解和進一步的反饋。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在處理難應付的客戶時，展示正面的態度，有能力自己管好自己，並在壓力下保持專業;</li> <li>• 展示專業的溝通技巧 (例如: 高階的聆聽技巧、自信的溝通) 和情緒管理，從而掌控局面。</li> </ul>
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>• 以熟練和專業的方式回應客戶的異議或投訴，使能解決他們所關注的問題，並且讓他們感到滿意。</li> </ul>
備註	