零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	進行一般户口服務管理工作
2.編號	100221L2
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的慣常行政程序，步驟和工作，將產品和服務向客戶提供。服務乃通過產品／服務供應渠道和各類服務計劃供應各客戶組群。
4.級別	2
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	表現要求 6.1 具備有關知識 ♦ 理解基礎服務對公司客戶關係管理方案得以成功的重要性，包括提供予客戶戶口的一般行政工作 ♦ 理解不同客戶組群的標準運作程序和要遵從的要求 ♦ 理解準確和恰當的儲存客戶資料與有效提供支援性行政服務之間的緊密關係 ♦ 理解即使是對基礎行政服務，不同客戶組群亦可能在期望和態度方面有明顯的差異 ♦ 需察覺有廣泛的方式和做法來提供一般支援服務，適用於不同的環境之中 6.2 進行一般户口服務管理工作 能夠： ♦ 定期將最新資料更新客戶的戶口 ♦ 對不同的客戶組群進行定期的分析 ♦ 從客戶開始到結束期間，都對敏感資料和程序強制施行高水平的控制 ♦ 以有效率和及時的方式從事和實現對客戶戶口的行政工作 ♦ 向客戶提供開戶和管理全方位的服務，並接納客戶在法例容許下所有服務的要求 ♦ 有效率地處理客戶查詢，並就著公司的產品和服務向他們提出意見和建議 ♦ 經常將客戶行政工作視為公司客戶關係管理方案不可或缺的重要部份 6.3 展示專業能力 ♦ 經常確保所有參與客戶行政工作的員工在進行日常支援服務時都盡了最大努力 ♦ 經常將客戶的利益和要求列作最優先

7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) .為不同組群的客戶維持有效率和有效用的一般行政服務 (ii) 以客戶關係管理中的行政支援元素賺取客戶的讚賞
8.備註	