

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.1 分行及戶口往來服務

名稱	在分行進行跨櫃檯交叉銷售，以協助推廣銀行的產品和服務
編號	107304L3
應用範圍	在分行交叉銷售不同類別的產品和服務，範圍包括但不限於所有種類的存款、按揭、信用咭、投資及保險產品和服務等
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 明白交叉銷售的程序 能夠：<ul style="list-style-type: none">• 知悉銀行產品的基本特徵從而能向客戶提供合適的資料• 明白與交叉銷售有關之法例及行為守則，避免干犯法規2. 在分行推廣產品和服務 能夠：<ul style="list-style-type: none">• 向顧客分發與其財務需要有關的產品資料（如海報及宣傳單張）• 遵從指引介紹特定產品及服務的特色給客戶3. 以專業的方式向客戶提供適當的產品和服務資料 能夠：<ul style="list-style-type: none">• 處理客戶對不同產品和服務的查詢• 於有需要時把客戶轉介到相關的業務或操作單位• 在向客戶提供產品和服務信息時，保持客戶與銀行之間的整體利益平衡
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">• 根據銀行的指引，向客戶提供能夠引發交叉銷售機會的產品資訊
備註	