

## 銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

### 產品開發及品牌推廣 > 6.4 產品市務推廣計劃及管理

名稱	提供產品資訊，以支援銷售過程
編號	107481L4
應用範圍	參與銷售過程，並提供產品知識。此職能適用於不同產品的發佈
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢視產品發佈的銷售過程 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 明白產品的技術特性，以便能獨立地處理客戶的查詢</li> <li>• 檢視銷售的過程及方法，以識別銷售隊伍所需的支援</li> </ul> </li> <li>2. 為客戶提供產品資料 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據客戶的需要及知識水平，舉行有關新產品或現有產品的簡佈會或培訓，向客戶傳達有關知識</li> <li>• 回答客戶有關產品特性的問題</li> </ul> </li> <li>3. 為銷售人員提供產品知識的援助 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 現場視察，以確保銷售人員瞭解產品銷售過程中的所有風險，並能妥善地進行銷售</li> <li>• 解答銷售人員的問題，確保他們知道最新的產品訊息</li> </ul> </li> </ol>
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>• 向客戶傳遞產品資料，提供重要的內容，以便客戶作出評核。並為目標客戶制訂合適的表達方式，使他們能輕易及準確地明白有關信息</li> <li>• 為銷售人員提供協助，確保客戶能獲得正確的資訊</li> </ul>
備註	