

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.2 產品及服務銷售

名稱	獲取客戶購買產品和服務的協議
編號	107522L4
應用範圍	完成任何產品和服務的交易
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 閱讀客戶的信號，以確定下一步的行動 能夠：<ul style="list-style-type: none">● 在互動過程中，確定客戶的購買信號，調整出售的步伐● 觀察客戶言語之外的情緒，避免在客戶情緒惡劣時，協商交易● 在進行交易前徵求客戶的同意，並觀察客戶的反應，以判斷銷售過程是否在正確的軌道2. 因應不同的情況，運用合適的溝通技巧，完成交易 能夠：<ul style="list-style-type: none">● 以循序漸進的方式，說服客戶購買推薦產品● 在適當時候使用不同的說服技巧來達成交易● 若未能即時進行交易，要求客戶提供更多的有關資料、或商定下次會面的時間，作為中期目標和總結3. 瞭解銀行的指引及遵照有關要求 能夠：<ul style="list-style-type: none">● 採用符合銀行的準則和職業操守的銷售手法，盡量避免客戶投訴● 明白及遵守所有交易均是以客戶及銀行利益為大前提的原則，只向客戶建議能符合他們需要的產品
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">● 根據客戶的情緒及購買意願，使用有效的說服技巧，使客戶同意購買銀行的產品和服務● 遵守法律規定及專業操守，以減少客戶的投訴
備註	