

## 銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

### 營銷及客戶關係管理 > 8.4 營銷團隊管理

名稱	執行銷售指導
編號	107535L5
應用範圍	為與客戶有直接接觸的前線工作人員，提供銷售指導，包括銷售不同產品和服務，或以不同市場為目標的銷售人員
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>掌握銷售指導的知識和技巧 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>有效地扮演戰略家、教練、導師和問題解決者的角色以得到銷售團隊的尊重和信任</li> <li>評論不同的銷售方法，以展示在銷售觀念和技巧方面的專長</li> </ul> </li> <li>根據數據，分析銷售表現 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>使用結構性的方法，為銷售人員提供績效計劃、審查及回饋，包括工作表現上可觀察和不可觀察的範疇</li> <li>對工作人員的銷售成效進行全面的評估，並找出需要改善的地方</li> </ul> </li> <li>制訂不同的方法，以改善銷售人員的工作表現 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>在分析表現後，協助銷售人員制訂改善的策略，並計劃明確的活動目標和銷售指標</li> <li>使用不同的方法提升銷售人員的表現，並為各人度身訂制改善計劃</li> <li>為銷售人員的改善計劃，訂立量度及檢討的機制</li> </ul> </li> <li>表達關心及支持，改善銷售人員的工作表現 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>分析不同銷售人員的特性及風格後，使用合適的方法，幫助他們減低壓力和增強自信</li> <li>度身訂造合適的方法，傳達資訊，委派工作及激勵銷售人員，以達成銷售目標</li> <li>給予持續的鼓勵和嚴守賞罰的規例，以保持及提升銷售人員學習到的技能和知識</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>訂立績效獎金改善計劃，協助銷售人員提升工作表現。計劃應列出銷售人員需要採取的具體行動，預期的成果及量度的準則。此外，計劃需要根據對現時表現及改善需要的分析</li> <li>顯示專業的指導技巧，在分析學員的特性及風格後，使用合適的指導方法</li> </ul>
備註	