

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.4 咭類服務

名稱	向客戶推廣信用咭產品和/或特殊功能
編號	107318L4
應用範圍	在零售銀行直接銷售渠道、電話銀行和/或分行櫃檯向客戶推廣咭類產品相關信息，包括但不限於信用咭特點、創新金融科技所支援的新功能、熱線服務、投訴渠道、推廣優惠、緊急事件報告程序和其他特殊活動等
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 全面了解銀行提供的咭類產品 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解銀行提供的咭類產品的功能（例如信用咭特點、創新金融科技所支援的新功能、熱線服務、推廣優惠、緊急事件報告程序等）向客戶介紹能符合其需要的咭類產品 跟進和審查咭類產品的最新發展，了解他們的功能如何配合不同的客戶需求 了解銀行業咭類產品和銷售活動相關的規定和行為守則，確保銷售咭類產品的合規性 向客戶介紹不同的咭類產品功能 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據客戶的獨特需求，向客戶介紹不同支賬咭/信用咭的產品特點和優點 讓客戶了解新的市場推廣和購買渠道 介紹咭類產品的創新數碼支付功能（例如“Apple Pay”和“Android Pay”） 介紹銀行發行的咭類產品的獨特賣點 為客戶提供選擇 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 查探有關個人資料和財務需求的信息，以便尋找合適的咭類產品 根據客戶的需求說明不同產品的利弊 透過客戶的需求和不同咭類產品的特點配對，推薦適合類型的支賬咭/信用咭產品 回答客戶的詢問，並提供必要的建議，方便他們作出最終決定
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"> 回應客戶對不同咭類產品特徵的查詢，向其提供準確無誤的資訊 根據客戶需要和不同信用咭之利弊向其提出選擇咭類產品的建議
備註	