

## 銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

### 營銷及客戶關係管理 > 8.3 營銷周期管理

名稱	設計拓展客源的計劃
編號	107524L5
應用範圍	籌劃活動，為個別業務的產品和服務，開拓新客戶。此職能適用於大眾市場或尊貴客戶市場
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>對開拓客源的理論、原理及方法，有專門的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>評估開拓客源的各種方法及所需資源，為銀行選擇最合適的方案</li> <li>評估各種開拓客源方法在不同環境下的效用</li> <li>評估銀行產品/服務的特性，以識別合適的方法，開拓客源</li> <li>分析有關銷售活動的法規，及其對銷售活動的影響</li> </ul> </li> <li>設計開拓客源的活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>根據銀行的業務目標、目標客戶的特性及現有的資源，設計活動，以吸引新客戶為不同的推銷活動，訂立目標、目標對象、預算及執行方法</li> <li>設計開拓客源的過程，包括製造需求、客源管理、處理查詢、提交檔案、發展合作機會、物色合資格的客戶及進行跟進並完成交易</li> </ul> </li> <li>建立支援措施，以協助開拓客源的工作 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>因應不同銷售管道或產品功能的個別要求，制訂評分工具來量度客源的潛力</li> <li>開發支援措施，以確保業務機會能被立即跟進</li> <li>設計相關機制，以量度新客戶的數字、推銷活動成效的變動及其他相關數據</li> <li>設計相關機制，以監察銷售團隊在設計、制訂及執行有關處理查詢、意見管理及開拓企業客戶的過程</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>運用專業的知識及對銀行業務目標和客戶特性等因素的分析，設計開拓客源的計劃及監管措施</li> </ul>
備註	