

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	追蹤及監管銷售活動
編號	107526L5
應用範圍	追蹤及監管在銷售週期中，不同步驟的銷售活動，如跟進及分析相關的客戶紀錄，包括：客戶資料、產品資料及交易等。此職能適用於不同產品和服務，以及不同金額的銷售
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析能影響銷售表現的因素 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析銷售週期，列出所需要收集的資訊以促進銷售活動 掌握在零售銀行界別，追蹤銷售的最新知識，以評估不同方法的利弊 建立追蹤系統，以確保能收集監管銷售活動的重要訊息 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 建立追蹤系統，以連繫內部資訊和市場資訊，提供銀行客戶的購買行為和喜好的重要資訊，從而增加客戶盈利能力和提高客戶忠誠度 協助建立和管理多管道的銷售追蹤系統，獲取能促進銷售活動的重要資訊 運用對零售銀行產品的專業知識，設計合適的方法，去收集及記錄銷售活動的有關數據 監管銷售活動，因應不同環境，提供即時的銷售建議 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 管理、追蹤和分析個別產品於銷售活動上和日常銷售數字 跟進由開拓客源、尋找機會到最後交易的每一個步驟，並適時地提供意見 在分析數據後，即時改變營銷模式及管道 運用追蹤獲得的最新資料，有策略性地評估和調整銷售計劃或宣傳活動的內容
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"> 根據對促進銷售活動所需的資訊分析，建立涵蓋有關於銷售活動重要資訊的追蹤系統 監管銷售活動，分析銷售表現的數據，在適當時提供建議
備註	