

銀行業 《能力標準說明》 能力單元

職能範疇- 9. 企業營銷和關係管理

(主要職能 – 9.2 售前管理)

名稱	管理及協調各銷售和服務渠道的營銷及宣傳活動
編號	109491L5
應用範圍	在設計和實施銷售或促銷活動時，與企業銀行中心、客戶關係管理銷售團隊、數碼銀行服務中心和行銷單位等不同渠道進行管理和聯絡。這適用於不同種類及以不同客戶為對象的活動。
級別	5
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握協調促銷活動的專業知識，並將其應用於評估各銷售和服務渠道的容量及功能，以設計銷售及宣傳活動； ● 運用促銷知識，評估不同銷售和服務交付渠道在推出不同銷售相關活動時的優勢和局限性，並選擇與推廣產品/服務相匹配的渠道。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析不同客戶的財務行為及需求，包括：不同渠道的使用紀錄、客戶分類資料、個人資料、調查及模型等等； ● 分析銀行的銷售計劃，根據不同銷售與服務渠道的特性，以及產品和服務的特性，分配銷售的責任和目標； ● 為不同的銷售與服務渠道訂立業務及表現指標，以增加營業額； ● 通過分享從過去的經驗中獲得的見解，協助設計和實施新的渠道方案和產品信息計劃； ● 根據客戶的財務行為，建立加強目標營銷策略及客戶關係的計劃； ● 聯絡和確定每個銷售和促銷活動中不同渠道所需的支援水平，以確保活動能有效實施。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 提供資料來確定銷售的障礙和其他具體問題，並協助解決； ● 為銷售和服務渠道提供必要的工具和技術，以衡量表現和潛力。
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"> ● 分析不同渠道的特性和功能，為不同銷售及服務渠道，設計銷售及宣傳計劃，包括：年度銷售目標、銷售及宣傳活動、資源分配，及評核工具。
備註	