

## 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   | 進行聯網活動以取得業務聯繫                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 編號   | 109494L4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 參與不同類型的網絡活動，以獲得更多的業務聯繫。這適用於所有網絡功能，包括獲取不同市場板塊潛在客戶的手段。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 3 ( 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"> <li>● 通過識別目標客戶 / 業務合作夥伴的特點、生命業務發展週期、興趣、愛好等來展示具備客戶市場板塊知識，藉以促進與客戶 / 業務合作夥伴的溝通；</li> <li>● 掌握用戶端數據存儲和分析方面的知識，開發存儲客戶詳細資訊的資料庫；</li> <li>● 展示專業的人際溝通技巧，用以培養網絡聯繫並探索潛在的商業機會的信息。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為與現有和/或潛在客戶的每次聯繫設定目標，並在每次與他們聯繫後更新訪問報告；</li> <li>● 在與潛在客戶接觸時應用有效的溝通技巧 ( 例如：積極聆聽 )，獲取資訊以發現機會；</li> <li>● 通過解決新客戶提出的問題和關切，發展信任關係，管理新客戶的期望；</li> <li>● 保持強大的網絡聯繫，以確保新客戶持續流進銷售渠道線。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展示基本社交禮儀知識，在社交活動上留下一個愉快的印象；</li> <li>● 在社交活動展示出專業的形象，以促進自己和銀行的品牌形象。</li> </ul> |
| 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>● 展示熟練的溝通和人際交往能力，以建立一個與潛在客戶/業務夥伴的和諧關係。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |