

## 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	整理銷售活動和客戶數據的記錄
編號	109497L3
應用範圍	記錄在銷售週期中，不同步驟的銷售數據，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。這適用於不同產品和服務，以及不同金額的銷售。
級別	3
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>● 理解追蹤系統的標準程式，使系統能獨立運作；</li> <li>● 理解合規要求，並採取措施確保記錄銷售活動的必要數據，以符合銀行內部跟蹤系統的要求。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據銀行指引，保存及更新數據，以確保準確性及完整性；</li> <li>● 匯報不規則或遺失的數據，循適當的途徑尋找資料，以彌補資訊的不足。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用合適的範本，製作報告，發佈銷售活動的資料和監測銷售業績，以確保按照銀行的標準提供；</li> <li>● 提供有關的統計資料和進行分析，以滿足不同單位在銷售週期管理方面的要求；</li> <li>● 透過分析收集的數據，為客戶確定商業機會 / 合適的產品，並為有關方面提供見解，以便跟進。</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>● 執行適當的行動，以確保追蹤系統數據的質素，並匯報不規則的數據；</li> <li>● 使用合適的範本，提供準確及合時的銷售數據報告，以滿足各方人士的資訊需求。</li> </ul>
備註	