

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 | 為市場推廣及宣傳活動執行後勤工作 |
| 編號 | 109498L3 |
| 應用範圍 | 為前線的銷售人員提供資訊及行政上的支援。這適用於任何種類和不同數量的產品和服務的銷售。 |
| 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"> ● 掌握業務流程所需的文件類型及其使用方式的知識，從而應用這些知識來識別操作流程所需的文件（例如政策報表、披露聲明），並根據銀行的準則發布這些文件； ● 理解銀行的資訊科技作業系統，並根據銀行的準則提供和維護有效的客戶伺服器計算環境，以支援銀行的銷售活動； ● 擁有銀行的數據知識，用以編製和維護客戶資料庫並定期更新。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據銷售人員的要求，從資料庫中讀取銷售拜訪活動報告、客戶來源分析和客戶反應分析等資料； ● 使用資料庫內的標準範本，為客戶賬戶，製作全面的管理報告； ● 按照銀行規定的程式執行內部銷售業務服務，藉以支援前線銷售活動； ● 根據銀行規定的程序進行定期審查，收集統計數據，以支援銀行進行當前和未來的銷售和服務交付活動； ● 根據擬定的步驟，執行合約履行的後勤工作及處理交易細節，協助前線銷售和服務渠道完成銷售的交易。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用銀行對流程管理的合規要求來完成不同類型的交易，從而開展管理工作； ● 進行基準測試，並遵循最佳實務操作，提供後台支援服務。 |
| 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"> ● 使用不同資料庫內的標準範本，獨立地提供有用的統計數字，以滿足銷售人員的要求； ● 根據銀行的流程，獨立地執行與銷售有關的行政工作。 |
| 備註 | |