

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 – 9.3 業務營銷)

| | |
|------|---|
| 名稱 | 為企業銀行客戶構建和提出量身剪裁的解決方案，滿足其財務需求 |
| 編號 | 109501L6 |
| 應用範圍 | 向客戶提供量身剪裁的解決方案的詳細資料（如產品的詳細信息，定價，條款及條件）以獲得他們的肯首。此適用於大額和複雜的企業銀行業務，並需要特定設計的解決方案。 |
| 級別 | 6 |
| 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"> ● 展示專業的溝通和表達能力，清晰地向客戶溝通建議； ● 運用專業銷售技能評估購買過程，並找出可能影響客戶決策的因素，展示專業銷售技能； ● 通過提交產品建議或有效處理企業客戶查詢，展示各種產品的專業知識； ● 展示企業 / 商業銀行貸款方面的專業知識，了解客戶的需求並構建適當的說明方法。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與產品專家合作，向客戶解說技術性資料； ● 分析客戶的財務狀況及業務模式，以解釋提議的方案如何能配合他們的業務； ● 準確地描述產品和建議的細節並檢查客戶的理解； ● 從銷售角度提供充分的理據以解說解決方案的合理性； ● 不斷評估業務談判的方式，並適當改變銷售方法，以增加成功的機會。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按照銷售規則向客戶解說有關風險； ● 管理客戶的期望以保持一個長期的和諧關係； ● 估計客戶可能提出的疑問或異議並配合不同的專業技術人員，處理客戶查詢，預先準備答案，解決技術問題； ● 將客戶的關注和反饋傳達給技術專家，並在必要時與他們協調重組量身剪裁的解決方案； ● 留意潛在客戶之購買信號，並在適當的時候使用適當的成交技巧得到他們的肯首。 |
| 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"> ● 提供業務介紹以確保客戶了解由銀行提供的解決方案。演示的結構方式應當有系統和有說服力，讓觀眾了解建議的好處和獨特的價值。 |
| 備註 | |