

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	向企業客戶提交財務解決方案
編號	109503L5
應用範圍	向客戶提供貸款方案的詳細資料（如產品的詳細信息、定價、條款及條件）以獲得他們的承諾。這適用於一般企業客戶的不同類型的貸款和服務，包括但不限於應收賬款融資、發票保理、全球貿易融資和資產抵押貸款。
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"> • 展示專業的溝通和表達能力，藉以清晰地解釋建議書； • 掌握的產品知識和對客戶的認識，並能夠在演示中突出對客戶決策產生影響的關鍵因素。 <p>2. 應用</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 將適當的銀行產品與客戶需求相匹配，以便為客戶提供最佳解決方案，並能準確地描述建議的細節（如條款和條件）； • 不斷評估業務談判並在銷售方式上作出適當的修改，藉以增加成功的機會； • 按照銷售規則向客戶解釋風險，確保對方明白； • 管理客戶的期望，藉以保持一個長期的和諧關係。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 估計客戶可能提出的疑問或異議，並預先準備恰當的答案； • 專業地處理客戶的查詢，解決技術問題，並以客戶滿意的方式結束交易； • 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"> • 開展業務演示，確保客戶瞭解銀行提供的解決方案。演示應以有系統和具說服力的方式進行，使聽眾能夠瞭解提案的好處和獨特價值。
備註	