

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	與客戶談判，達成有關財務解決方案協議
編號	109504L5
應用範圍	與客戶協商，確定銀行提供的最終解決方案中包含的所有詳細資訊。這適用於業務量大且複雜、需要制定量身剪裁解決方案的企業銀行業務。它有時可能涉及在國際資本市場上發起交易起動工作、構建交易、財務支援、執行信貸和聯合其他金融機構為他們在不同市場進行籌集資金的活動。
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"> ● 通過評估消費者心理中不同的談判策略和理論，並根據情況恰當地運用，展示商業談判的專業知識； ● 展示對商業借貸的專業知識，以評估客戶反建議的方案。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 評估客戶的底線 (即必須有，應該有，高興會有的條款)，以提出一個折衷的解決方案； ● 確定銀行的底線，並制定不同的優惠替代方案，試圖把銀行的成果最大化； ● 在制定提議時，評估所涉及的風險，並與銀行的風險承受能力作出比較； ● 預測潛在的問題和客戶的異議，以便制定可行的解決方案，並搶先解決客戶關注的問題。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以客戶為中心，確定談判方法，以適應其風格，同時規劃談判策略； ● 在談判期間滿足客戶實際需求，並運用影響和說服力，為推動客戶決策過程提供令人信服的理由； ● 如有必要，與不同的技術專家協調，根據客戶需求對提案進行重組； ● 確定何時退出一個不能達致有利可圖的交易談判，並有技巧地結束交易。
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"> ● 協商可為銀行提供最大價值和保障的貸款方案及合約條款。該協議應根據銀行和客戶的期望和要求，以及銀行的風險承受能力。
備註	