

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	獲得雙方同意並與客戶達成交易
編號	109505L5
應用範圍	提出並就最終提案達成一致的協議，解決客戶的疑慮，並修訂備選方案，以完成交易。這適用於與標準貸款產品和服務相關的不同類型的貸款，包括但不限於應收賬款融資、發票保理、全球貿易融資和向一般企業銀行客戶提供的資產按揭貸款。
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"> ● 運用知識對消費者心理中不同的談判策略和理論進行評價，以便根據情況恰當地運用，在商務談判中展示專業知識； ● 通過評估不同銀行產品的特點來評估客戶提出的反建議，展示具備產品知識和分析技能。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以客戶的觀點提出解決方案，並解釋如何處理這些問題； ● 提出業務建議的條款和條件，詳細說明細目和理由，並要求客戶同意； ● 在尋求協議過程中滿足客戶的實際需求，並運用影響力和說服力，為客戶決策過程提供令人信服的理由； ● 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"> ● 在提出最終協議的備選方案時，充分考慮客戶關心的所有問題； ● 準確、現實地評估每個業務選項的好處和成本，藉以爭取業務協議。
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"> ● 根據對銀行和客戶的期望和要求的評估，為銀行和客戶提供最大價值和保障，在合約條款和條件上達成協議。
備註	