

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 – 9.5 銷售團隊管理)

名稱	確定銷售培訓需求並制定銷售培訓策略和計劃
編號	109523L5
應用範圍	通過需求分析和與管理團隊、人力資源開發專業人員、業務經理和銷售經理定期協商，確定整個銀行的銷售培訓需求。並根據收集到的綜合信息編製銷售培訓策略和實施計劃。這適用於所有類型的銷售相關培訓。
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"> ● 理解員工發展技能 (例如辨識員工的培訓需求、進行培訓需求分析、培訓和發展設計等) ，並運用知識評估員工在不同產品、系統更新、合規性和銷售技巧方面的技能和知識差距； ● 展示熟練掌握合規要求、最新法規和政策變化、新產品和服務交付流程資訊和產品盡職調查要求，以確定銷售培訓需求和設計培訓課程； ● 展示充分瞭解市場推出的最新新產品，建議在制定銀行銷售培訓策略和實施計劃時採取相應對策。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 邀請銷售經理參加結構性銷售培訓需求分析，找出前線員工的短期和長期學習需求，以縮小績效差距或提高銷售和市場推廣能力； ● 評估從培訓需求分析中收集到的數據，並配合銀行的業務計劃，從而制定全面的銷售培訓策略； ● 將銷售培訓策略細分為可實施的銷售培訓計劃； ● 根據確定的需求設計、開發和管理銷售培訓計劃的實施。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定和提供全面的人才管理方案，包括提高銷售相關能力和銷售人員職業發展程序：根據特定角色、客戶市場板塊和員工個人願望，確定在銷售和服務團隊中培養銷售人員的關鍵舉措； ● 與其他內部各方人員合作，根據員工個人經驗、目標、技巧和能力為銷售和服務人員創造職業發展途徑。
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"> ● 根據通過結構性培訓需求分析活動所確定的需求制定銷售培訓策略和實施計劃。
備註	