

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	定期提供產品、系統更新、合規和內部法規方面的銷售相關培訓
編號	109530L4
應用範圍	為前線員工設計和提供量身定製、與銷售相關的產品、系統更新、合規性和內部法規培訓。這適用於不同級別、工作職系和崗位的銷售和服務員工。
級別	4
學分	3 (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"> ● 擁有培訓和發展知識，並將其應用於評估員工在不同產品、系統更新、合規性和內部法規方面的技能和知識差距； ● 理解合規要求，及時瞭解法規和政策變化、新產品和服務交付流程資訊以及產品盡職調查要求，為前線員工提供適當的學習機會； ● 理解市場創新產品的發展趨勢，及時瞭解新推出產品的市場資訊，建議銀行在培訓設計中作出相應對策； ● 評估銷售相關能力要求的變化，為建構有效的銷售培訓提供意見。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定和傳達有關銷售和服務交付的新思路和新建議，提高銀行的盈利能力和效率； ● 根據確定的需求設計、制定和管理銷售相關培訓方案的交付； ● 根據需要，在正式培訓活動和團隊內部會議上介紹有關於銷售的產品、系統更新、合規性和內部法規資訊和技能； ● 協調、促進、交付和 / 或動員專家，參與創建和教授與銷售相關的內容和材料，作為持續流程改進的培訓。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與其他內部各方合作，為前線員工補充職業發展道路，並計劃對產品、系統更新、合規性和內部法規進行必要的培訓； ● 全面規劃知識管理，對前線員工進行培訓記錄更新； ● 為銷售人員安排和規劃持續的專業發展活動。
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"> ● 設計或修訂銷售相關培訓課程，以適應不斷變化的法例、合規性、產品改進和系統更新需求； ● 提供與銷售相關的產品、系統更新、合規性和內部法規的培訓; 為前線員工提供輔導和指引。
備註	