

銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

職能範疇- 11. 其他一般能力

(主要職能 – 11.6 個人效能)

名稱	發展多語言能力，滿足市場和客戶需求
編號	109613L4
應用範圍	使用書面的中英文、粵語、普通話和英語，與同事、業務夥伴、客戶和其他在職持份者進行有效溝通。還要求有能力使用或學習其他外語，以取得適當的工作成果。這適用於在銀行不同職能部門工作的所有級別從業人員。
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"> • 瞭解寫作和說母語和外語的需要，以滿足社會需求和工作要求； • 掌握粵語、普通話和英語方言結構的口語和聽力知識，並充分準確地參與關於實用、社會和專業主題的正式和非正式對話； • 具備足夠的詞彙和結構準確性編寫中文和英文的能力； • 瞭解客戶的業務性質和執行交易的外語要求，並願意學習該語言。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用書面和/或說英語和中文與同事、商業夥伴和客戶進行有效溝通； • 學習幫助處理客戶銀行交易所需的外語； • 在需要時與業務夥伴和客戶進行業務溝通 (例如: 與客戶業務領域相關的日常通信、報告和技術材料等) ； • 酌情與使用粵語或普通話的跨境客戶溝通，以發展/維持業務關係； • 根據業務需求、當前趨勢和事務，主動發展多語言能力。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用適當的語言促進與客戶和 / 或業務合作夥伴就業務交易、查詢和投訴達成共識； • 積極學習一切與專業需求相關的外語風格和形式。
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"> • 必要時使用書面和口語、英語和其他外語，展示與同事、業務夥伴和客戶的有效溝通能力； • 展示願意學習與保持健康的銀行/客戶關係和處理客戶的銀行交易相關的外語。
備註	