

銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

職能範疇- 7. 產品開發及品牌推廣

(主要職能 – 7.4 產品發佈、實施與管理)

名稱	提供產品資訊和培訓，以支援銷售及服務過程
編號	109440L4
應用範圍	透過向相關方提供產品相關知識和培訓，參與銷售和服務流程。這適用於推出不同類型的企業銀行新產品。
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"> ● 瞭解產品的技術特性，以便能獨立地處理內部和外部客戶的查詢; ● 掌握產品發佈的標準程式，並運用知識檢討銷售的過程及方法，以識別銷售隊伍所需的支援。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據客戶的需要及知識水平，舉行有關新產品或現有產品的簡佈會或培訓，向客戶傳達有關知識; ● 處理客戶與產品功能相關的詢問，確保他們了解產品的功能。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 現場視察，以確保銷售人員瞭解產品銷售過程中的所有風險，並能妥善地進行銷售; ● 採取必要行動，確保備有適當的銷售流程，以保護客戶利益; ● 回答銷售人員關於產品資訊和銷售程序的詢問，以確保對問題做出及時回應，並以專業的方式進行銷售和服務流程。
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"> ● 向客戶和銷售人員介紹產品資訊。演示內容涵蓋客戶和銷售人員用以評價產品的基本材料; ● 設計一個演示文稿，使目標受眾能夠輕鬆準確地瞭解資訊; ● 向其他銷售人員提供準確的產品資訊和澄清疑問，以確保能向客戶傳達正確的資訊。
備註	