

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 – 9.4 賬戶管理及客戶關係管理)

名稱	為客戶在發展週期的不同階段提供專業的諮詢服務
編號	109512L5
應用範圍	透過調動銀行的全部資源，為企業銀行客戶提供諮詢服務，幫助客戶實現業務、財務和個人目標。解決方案涵蓋諮詢、融資、財資市場事務和資金流動性、銷售和交易、銀行交易、現金管理、業務模式重組、工廠搬遷和調研能力等全系列。
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"> ● 深入理解經濟發展趨勢，運用知識評價全球經濟環境，找出對客戶經營可能產生的影響； ● 評估客戶背景狀況，全面瞭解客戶的業務和營運模式，並確定他們在當前發展旅程階段面臨的挑戰； ● 擁有高水準的客戶關係管理技巧，並利用它建立策略性對話，透過提供客戶的流動性、財務穩定性及其業務建議，與企業銀行客戶建立長期關係； ● 掌握業務發展週期 (即啟動、增長、退出、成熟和衰退) 的知識，並在組織機構客戶經歷的不同階段提供適當的建議。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 協調本地和海外的行業和產品合作夥伴，主動提出最適合客戶當前業務發展週期階段的具體業務需求或個人財務目標的主意和解決方案； ● 與產品專家、國內外法律、稅務、會計和監管機構組織資訊交匯，為客戶提供有用的建議； ● 採用諮詢提問方法，深入瞭解客戶的業務績效、公司發展階段、面臨的挑戰、財務上的首要事項，並將它們與銀行為滿足其財務目標而提出的解決方案聯繫起來； ● 與客戶溝通，檢查和確認提供的建議可以在業務發展週期的不同階段滿足他們真正的需求。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 管理企業銀行客戶的業務需求和策略，在企業發展旅程的不同階段提供複雜貸款結構和策略性業務規劃方面的財務諮詢、建議和專業知識； ● 分析客戶需求，與當地和海外業務和產品合作夥伴合作，提供適當的產品和服務，以滿足他們當前的業務發展週期需求。
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"> ● 與本地和海外行業專家、產品專家、法律和稅務顧問合作，提供專業建議和制定解決方案，構建量身定造的財務解決方案，以滿足企業銀行客戶在業務發展旅程的不同階段的需求。
備註	