

## 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	培養銷售隊伍的銷售相關能力
編號	109526L5
應用範圍	為工作人員裝備必需的技能，以執行銷售活動。這適用於在不同目標市場板塊銷售不同產品和服務的所有銷售人員。
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"> <li>● 理解策劃和推行銷銷售培訓的不同方法，以選取最合適的方法；</li> <li>● 理解客戶的偏好和成功銷售方法的關鍵因素，應用它們來評估不同的常用銷售技術，並根據銀行獨特的業務環境確定每個技術的利弊；</li> <li>● 理解銀行不同產品和服務的特點，以確定合適的銷售方式；</li> <li>● 理解銀行的銷售策略，分析銀行的整體銷售計劃和個人或團隊的銷售目標，藉以揀選銷售方法和確定相應的技能要求。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢討不同團隊及渠道的預期業績及實際業績，分析個別銷售人員的業績報告，並與相關業績作出比較，以為不同單位識別改善空間；</li> <li>● 鼓勵/促進最佳實踐方法共享，從而提高銷售人員的績效；</li> <li>● 分析有關報告及數據，找出導致表現偏差的原因，並積極發展績效改善計畫；</li> <li>● 使用各種專門方法發掘不同團隊的訓練需求。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 模擬不同的業務情景作為練習，協助銷售人員建立產品知識、銷售技巧及客戶管理技巧；</li> <li>● 指引銷售人員在銷售技巧培訓課程、團隊會議和其他團隊學習會議上練習銷售技巧，由此改善他們在處理與客戶的信心和成效；</li> <li>● 根據個別員工的改進需求和學習風格提供適當的學習解決方案，從而促進他們的職業發展；</li> <li>● 表揚和鼓勵銷售人員優良的銷售行為。</li> </ul>
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"> <li>● 提供培訓及其他學習機會，為銷售人員裝備新知識和新技巧，並對不同銷售團隊的工作、需要及學習風格有準確的理解，以設計合適的課程。</li> </ul>
備註	