

**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	展現專業溝通和人際交往能力，有效管理跨區域、跨職能的持份者
編號	109612L4
應用範圍	能夠與不同職能和地理區域的人互動，以清晰、簡潔和有系統的方式傳達事實、論點、想法和指示。這適用於從事不同職能的各級銀行從業人員。
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"> <li>● 運用知識與他人建立融洽關係，並對其需求和文化差異保持敏感觸覺，從而在交流中展示溝通知識；</li> <li>● 通過口頭談話以及正式和非正式文件，向同事、下屬、上司和外部當事人清晰、完整、準確、有效地傳達資訊，有效掌握和使用溝通技能；</li> <li>● 瞭解溝通的關鍵要素，並運用這些要素就與工作相關的問題展開對話和交換意見；</li> <li>● 理解溝通的概念和理論，並運用它們仔細傾聽他人關切的問題，並表達對他人問題的同情。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 運用持份者的首選語言、偏愛的溝通方式或渠道，準確而簡潔地解釋問題，提供明確的解釋；</li> <li>● 運用提問、探究、回答、檢查理解和總結技能，確保有效的雙向溝通；</li> <li>● 以接受和積極的方式，口頭和書面地聽取和理解包括客戶、同事和商業夥伴在內的其他人的想法和觀點，並同時考慮文化差異；</li> <li>● 為不同地區和職能的複雜局勢和會議提供積極和建設性的投入；</li> <li>● 根據需要，向有關方面闡明或匯報關鍵資訊。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 投射真誠和真誠的形象，在需要時向他人提供建議和支援；</li> <li>● 接受同事、業務合作夥伴和客戶的反饋，並有效地向高層管理人員反映意見；</li> <li>● 瞭解他人的要求，管理持份者的優先事項，並努力果斷地確保他們的滿意度。</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>● 建立融洽關係，並與不同持份者有效溝通，考慮其溝通方式或文化差異，以實現共同協定或共同目標；</li> <li>● 通過達成相互理解並獲得客戶和持份者的滿意度來實現業務成果。</li> </ul>
備註	