

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 管理銷售團隊

名稱	鍛鍊銷售人員的銷售技巧
編號	106869L5
應用範圍	為工作人員裝備必需的技能，以執行銷售活動。此職能適用於售賣不同產品和服務，以及以不同客戶市場為目標的銷售人員
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 檢閱有關銷售培訓的資料</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解策劃和推行銷售培訓的不同方法，以選取最合適的方法</li> <li>• 根據銀行業務的獨特環境，分析常用銷售技巧的長處與短處</li> <li>• 對銀行的產品和服務有深入的認識，以識別合適的銷售方法</li> <li>• 分析銀行的整體銷售計畫和個人或團隊的銷售目標，以揀選銷售的手法及識別所需的技巧</li> </ul> <p>2. 使用不同方法，識別各團隊的培訓需要</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討不同團隊及管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/協助銷售人員分享心得</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> </ul> <p>3. 因應不同情況及銷售人員的需要，提供合適的學習機會</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>• 根據改進的需要和個別工作人員的學習風格，提供適當的學習方案</li> <li>• 追蹤培訓前後的銷售成績及銷售行為，以衡量學習的成效</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	