

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.2 產品及服務銷售

名稱	向客戶解釋產品和服務的建議
編號	107520L4
應用範圍	使用不同的管道，如：分行、電話銷售等，向客戶解釋產品和服務的建議。此職能適用於不同類型的產品和服務及不同細分市場的客戶
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 明白客戶的財務需求 能夠：<ul style="list-style-type: none">• 明白銀行產品和服務的特性，以向客戶推薦合適的產品• 透過翻閱紀錄或對話，收集重要資訊，以理解客戶的財務需要2. 依照銀行的指引，向客戶說明產品/服務的建議 能夠：<ul style="list-style-type: none">• 說明產品的建議及清晰地表達當中的理據，如：推薦產品能如何符合客戶的需求、能提供的利益等等• 檢查雙方的理解，如：探問、總結客戶的需求、說明所建議產品和服務的風險• 根據客戶需求，交叉銷售銀行產品和服務• 依照私隱條例及銀行的內部指引來處理各類型的客戶資料3. 使用不同的溝通技巧，確保客戶能正確理解 能夠：<ul style="list-style-type: none">• 採用準確和簡明的表達方式進行溝通，並配合客戶的互動風格• 檢查顧客的理解和運用純熟的技巧說服他們接受建議
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">• 向客戶說明產品和服務，並提供詳細的產品描述及有力的理據。在說明的過程當中，應運用有效的溝通技巧，以配合客戶的不同風格，並使用不同方法，確保客戶有正確的理解
備註	