

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.3 營銷周期管理

名稱	管理客源
編號	107527L4
應用範圍	跟進新拓展的客源，以銷售銀行的產品和服務
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 明白客源的 能夠:<ul style="list-style-type: none">● 整理及編制客源的資料，如：個人資料、興趣及購買行為等等● 進行產品及客戶需求的配對，把客源分成不同類別，以增加跟進的成功機會2. 使用不同工具來識別生意機會 能夠:<ul style="list-style-type: none">● 收集、管理和鑽研產品查詢，以獲得足夠的潛在客戶資料，來決定可得的回報● 使用銀行特定的工具，為客源評分及進行揀選，並根據銀行的指引分析結果3. 應用不同的銷售技巧，跟進銷售機會 能夠:<ul style="list-style-type: none">● 根據銀行的指引，採取即時行動，以跟進業務機會● 成功把客戶查詢轉化成銷售機會，透過處理查詢、意見管理及開拓企業客戶的過程● 依照銀行的指引及職業操守，與潛在客戶溝通
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">● 根據銀行的指引,收集及分析有關資訊，以識別潛在客戶● 根據不同的情況，應用合適的銀行指引及程序，完成銷售活動的跟進工作
備註	