

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 | 為銷售活動提供後台支援 |
| 編號 | 107532L3 |
| 應用範圍 | 為前線的銷售人員提供資訊及行政上的支援。此職能適用於不同種類及金額的產品和服務銷售 |
| 級別 | 3 |
| 學分 | 3 |
| 能力 | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 提供一系列的客戶資訊，以應付銷售人員的需求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行的指引，提供及維持有效的客戶資料處理器，以支持銀行的銷售活動 編制和保管參加者的資料庫，並定期進行更新 根據銷售人員的要求，從資料庫中讀取銷售拜訪活動報告、客戶來源分析和客戶反應分析等資料 使用資料庫內的標準範本，為客戶帳戶，製作全面的管理報告 根據銀行的流程，執行行政工作，以完成各項交易 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行的擬定過程，執行內部銷售運作服務 根據擬定的步驟，執行定期的檢討和數據收集，以支持銀行當前和未來的推廣活動 根據擬定的步驟，執行合約履行的後勤工作及處理交易細節，協助前線銷售和服務管道完成銷售的交易 於支援前線活動時展現專業態度 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 盡個人努力確保銷售營運程序符合最新的標準和監管要求 承諾向同事和外間業務伙伴提供高效率的支援 |
| 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"> 使用不同資料庫內的標準範本，獨立地提供有用的統計數字，以滿足銷售人員的要求 根據銀行的流程，獨立地執行與銷售有關的行政工作 |
| 備註 | |