

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	處理客戶對產品和服務建議的異議
編號	107521L4
應用範圍	處理客戶對產品和服務建議的異議。這適用於不同類型的反饋和來自不同細分的客戶
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 收集客戶對產品和服務建議的意見 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 獲取客戶反饋並探討是否對建議有任何疑慮 仔細聆聽客戶的疑慮、疑問、質疑或反對意見，尊重其表達反對意見的權利 除了表面上的反對理由之外，還可以探索和識別客戶的真正關切 通過為客戶提出的不同解決方案來回應異議 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 為客戶的不同顧慮提供解決方案，並檢查其接受程度 了解異議的原因和狀態適當的推理，如不同產品之間的成本價格比較來支持建議 分享客戶的反對意見，並查看提供的建議 通過判斷客戶的偏好來修改產品/服務建議 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 在了解客戶需求和顧慮之後，提供替代產品/服務推薦 幫助客戶作出最終決定，闡述推薦產品的好處
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"> 反影客戶的反對意見，可以成功解決所提出的問題。回應需根據客戶的不同需求而剪裁，並提供合理的邏輯解述來勸說客戶 根據不同客戶的需求和關注作出替代產品的建議
備註	