

職能單元代碼	BGM5R0997v2
職能單元名稱	針對客戶解決方案進行簡報及協商
領域類別	企業經營管理/一般管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、制定適當的策略及解決方案</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>分析產品、客戶<u>風險預測</u>【註1】及評估其需求，以判定適當策略提供<u>明確的需求與成果</u>【註2】。</li> <li>執行相關的研究、分析及產品模型，並草擬適當解決方案、計畫、政策或交易，以向客戶說明提供產品相關的知識。</li> </ol> <p>二、向客戶提出適當的策略和解決方案</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>以明確、清楚且能展示提供服務或產品相關知識的方法向客戶解說及研商交易提案。</li> <li>對客戶說明產品或服務相關詳情、合約條款，並以清晰簡明的方式，說明解決方案的影響及可能出現的風險。</li> </ol> <p>三、與客戶協商財務計畫、政策或交易</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>討論並釐清客戶對於計畫、政策或交易提案的關注或問題。</li> <li>確認客戶瞭解計畫、政策或交易提案。</li> </ol> <p>四、協調執行計畫、政策或交易提案</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>取得客戶對計畫、政策或交易提案的正式合約。</li> <li>清楚解說執行及處理的相關費用、成本結構及時限，並確認客戶完全瞭解。</li> </ol> <p>五、完成並維護必要的文件</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>完成提案與交易文件，並交由客戶簽署。</li> <li>交換適當文件副本及簽署的協議。</li> </ol> <p>六、依客戶要求提供持續的服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>與客戶商定持續服務的形態及形式，包括績效回報和檢視計畫、政策或交易。</li> <li>清楚解釋持續及特別指定服務的費用及成本，並確認客戶完全瞭解。</li> <li>依要求提供持續服務。</li> </ol>
工作產出	<p>一、客戶策略及解決方案</p> <p>二、交易簽署文件</p>

職能內涵 (K=knowledge 知識)	一、產業或其營運相關的產品知識 二、保單種類的商品與政策 三、存款產品和非現金支付設施之類型與特性
職能內涵 (S=skills 技能)	一、運用詢問及主動傾聽來判定及確認客戶需求的溝通協調能力 二、確定並使用財務產品資訊的計算能力 三、分析資訊與產品的能力 四、判定客戶風險預測及執行需求分析的分析能力 五、與客戶建立關係及與團隊成員聯繫的人際交往能力 六、排定工作順序、滿足時程及安排會議的組織及時間管理的能力
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>能解讀並遵守法規和相關作業規範。</li> <li>能解釋產品及服務的特性、優勢及影響。</li> <li>能向客戶介紹適當的產品及服務，並成功地協商計畫、政策或交易。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>在工作場所或模擬的工作現場進行職能的評量。</li> <li>取得並使用常見的辦公設備、技術、軟體及耗材。</li> <li>取得產品與服務的資訊。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>觀察在工作場域中處理的過程、程序或角色扮演。</li> <li>以口頭或書面詢問基礎知識與技能。</li> <li>設定並檢視工作場域專案、商業模擬或場景。</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註1】風險預測：如取得產品的限制、借貸風險和協調、市場及部門風險、風險因素與預期收益、特定的產品風險、收入和資本的波動性等。</p> <p>【註2】明確的需求與成果：如業務需求、債務狀況、取得產品的期望、來自於此產品收益的期望、產品週期及長度的期望等。</p>

#### 更新紀錄

2023 年修訂職能內容。