

職能單元代碼	KMM4R0904v2
職能單元名稱	找出交叉銷售產品和服務的機會
領域類別	行銷與銷售/行銷管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、確定交叉銷售產品和服務的機會</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 運用溝通和人際關係技巧用於回應客戶諮詢，並判斷客戶需求和建立與客戶的關係 2 根據所瞭解的顧客需求，進一步提供額外的產品或服務資訊 <p>二、促進產品和服務的銷售</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 準確且清楚地解釋產品或服務的好處和額外功能 2 將組織的產品或服務，與評估的顧客需求進行搭配，以提供多種選擇 3 確認發展項目符合相關法律、法規和行業實務規範 <p>三、轉介適當的銷售/服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 當達成關於產品或服務的銷售決定時，準備相關文件以利處理 2 若客戶有其他需求，必要時轉介給其他人員並告知客戶
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通技巧</p> <p>二、IT 技能，用以使用適當的軟體，例如試算表和資料庫、使用網際網路的資訊</p> <p>三、讀寫能力，以分析資訊和產品，適當地確認顧客需求、金額和準確性</p> <p>四、人際關係能力，以建立與客戶的關係，並與其他團隊成員保持聯繫</p> <p>五、解決問題的能力，以滿足客戶在產品或服務上的問題</p> <p>六、團隊合作能力</p> <p>七、組織能力，包括規劃及工作排序能力</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、建立顧客關係的技巧</p> <p>二、由組織或透過組織提供的金融產品和服務</p> <p>三、金融業和組織的政策和程序</p> <p>四、組織的申訴程序</p> <p>五、產品知識</p> <p>六、有關的法令及潛在/實際的影響</p> <p>七、銷售技巧</p>

評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與客戶互動，並確定交叉銷售的機會 2. 清楚地解釋可能有利於客戶的其他產品和服務，並根據客戶的需求，在符合相關法律、法規和行業慣例的規範下，提供其他的選擇 3. 如果需要，將客戶轉介到組織的其他適當部門 <p>二、評量所需情境與特定資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 一個真實或模擬的環境 2. 取得並使用各種常用的辦公設備、技術、軟體和耗材 3. 取得金融服務產品資訊 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 綜合評量 2. 角色扮演 3. 口頭或書面提問 4. 評估和驗證第三方報告
說明與補充事項	<p>【註1】人際關係技巧可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 同理客戶需求 ● 建立關係 ● 傾聽和提問技巧 ● 記住客戶詳細資訊，如：姓名和特殊興趣 <p>【註2】客戶的需求可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 來自不同文化背景、年齡和殘疾人士的特別需要 ● 金融、保險、銀行或其他金融服務或產品 <p>【註3】組織的產品和服務可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 儲蓄 ● 投資 ● 貸款 ● 旅遊 ● 退休金 ● 保險 ● 其他服務 <p>【註4】法律、法規可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 消費信貸守則

	<ul style="list-style-type: none">● 隱私法● 保密法● 實務守則● 票據法● 支票和支付命令採取行動● 電子資金轉賬 (EFT) 行為準則● 金融機構 (FI) 代碼 <p>【註5】文件可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 產品和服務開設帳戶的申請表格
--	---