

投信投顧業-基金銷售業務人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	FSI2412-009v2	投信投顧業-基金銷售業務人員	最新版本	略	2023/09/19
V1	FSI2412-009v1	投信投顧業-基金銷售業務人員	歷史版本	已被《FSI2412-009v2》取代	2020/10/29

職能基準代碼		FSI2412-009v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	投信投顧業-基金銷售業務人員		
所屬類別	職類別	金融財務 / 證券及投資		職類別代碼	FSI
	職業別	財務及投資顧問		職業別代碼	2412
	行業別	金融及保險業 / 證券期貨及金融輔助業 (俗稱「基金管理業」)		行業別代碼	K6640
工作描述		取得投信投顧業務人員從業資格並完成執業資格登錄後，進行共同基金商品、私募基金、全權委託之推廣與銷售及客戶理財規劃，提供資產配置之建議。			
基準級別		3			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 銷售通路/客戶開發與管理	T1.1 銷售通路開發	O1.1.1 銷售通路 (銀行、券商及壽險等) 聯繫與拜訪紀錄	P1.1.1 能夠利用人脈經營，擴大開發潛在銷售通路。 P1.1.2 與銷售機構建立良性互動關係，增進長期商業合作機會。	2	K01 金融市場 K02 法律/法規 K03 金融商品 K04 行銷策略	S01 人脈拓展 S02 顧客導向 S03 分析與解讀能力 S04 溝通能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T1.2 銷售通路管理	O1.2.1 通路 (理專) 聯繫名冊	P1.2.1 掌握理專可能收集投資資訊管道與進行投資決策之模式，以增加了解理專服務模式。	2	K02 法律/法規 K04 行銷策略 K05 風險管理	S03 分析與解讀能力 S05 資訊科技應用能力
	T1.3 客戶開發	O1.3.1 客戶聯繫與拜訪紀錄	P1.3.1 能夠利用人脈經營，擴大開發潛在客戶群。 P1.3.2 在適法合規及符合公司內控流程相關規定前提下持續性尋找資源與管道，執行各種客戶開發方案開拓客源，完成公司之開戶目標並維持穩定之開戶成長率。	2	K01 金融市場 K02 法律/法規 K03 金融商品 K04 行銷策略	S01 人脈拓展 S02 顧客導向 S03 分析與解讀能力 S04 溝通能力
	T1.4 客戶管理	O1.4.1 客戶基本資料	P1.4.1 運用資訊數據資料庫建立客戶基本資料，依客戶行業背景、資金來源、投資風險偏好等客戶屬性 (KYC)，將客戶分類建檔。	2	K02 法律/法規 K04 行銷策略 K05 風險管理	S03 分析與解讀能力 S05 資訊科技應用能力
T2 商品銷售	T2.1 協助銷售通路了解共同基金、私募基金及全權委託商品及金融市場趨勢、提昇	O2.1.1 辦理理專教育訓練、客戶說明會，製作說明會、教育訓練簡報 O2.1.2 各	P2.1.1 與銷售通路建立良好互動關係，促進銷售通路客戶申購。 P2.1.2 通路客戶進行交易時，如遇突發異常狀況，即時向理專正確、清楚說明，協助理專辦理後續事宜。 P2.1.3 達成專案活動及年度銷售業績目標。	3	K01 金融市場 K02 法律/法規 K03 金融商品 K04 行銷策略 K05 風險管理 K06 產業分析 K07 投資管理	S02 顧客導向 S03 分析與解讀能力 S04 溝通能力 S06 問題解決 S07 成果導向

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	理財相關之專業知識；及時解答理專投資疑慮、辦理銷售通路活動與客戶陪訪	類基金業績統計表				
	T2.2 掌握客戶理財需求與風險承受度；介紹及銷售共同基金、私募基金及全權委託商品，提供客戶多元產品資訊、適	O2.2.1 客戶理財需求紀錄 O2.2.2 客戶風險等級分級 O2.2.3 金融商品成交文件	P2.2.1 掌握客戶理財需求與風險承受度，並依洗錢及打擊資恐作業進行確認客戶身分後，接受客戶申贖交易申請，完成各項基金商品交易。 P2.2.2 向客戶交付確認單及對帳單。 P2.2.3 進行商品交易時，如遇突發異常狀況，即時回報與說明，協助客戶後續處理。 P2.2.4 達成銷售業績目標。	3	K01 金融市場 K02 法律/法規 K03 金融商品 K04 行銷策略 K05 風險管理 K06 產業分析 K07 投資管理	S02 顧客導向 S03 分析與解讀能力 S04 溝通能力 S06 問題解決 S07 成果導向

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	當的理財 規劃與投 資建議					
T3 銷售通路/客戶服務與關係維護	T3.1 持續提供銷售通路金融市場趨勢、產品資訊等理財相關專業知識，並協助代銷機構培訓其分支機構	O3.1.1 金融市場及產品資訊傳遞 O3.1.2 辦理銷售通路 (理專) 教育訓練	P3.1.1 在適法合規前提下，持續提供銷售通路市場及產品資訊，滿足銷售機構人員培訓需求，建立長期商業合作的良好關係。 P3.1.2 遭遇市場突發狀況，陪同銷售機構 (理專) 共度難關。	3	K01 金融市場 K02 法律/法規 K03 金融商品 K04 行銷策略 K06 產業分析 K07 投資管理	S02 顧客導向 S03 分析與解讀能力 S04 溝通能力
	T3.2 不定期走訪銷售通路，維護和增進公司與銷售通路之關係，	O3.2.1 文件、書信、E-mail 往來紀錄 O3.2.2 銷售通路回	P3.2.1 對公司產品設計和代銷機構建議提出改善計畫。 P3.2.2 維持與各通路理財主管良好互動關係。 P3.2.3 定期檢視銷售機構資格。	3	K02 法律/法規 K03 金融商品 K04 行銷策略	S02 顧客導向 S03 分析與解讀能力 S04 溝通能力 S06 問題解決 S07 成果導向 S08 正確傾聽

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	及時提供 業務諮詢 服務	饋紀錄分 析 O3.2.3 銷 售機構評 估表				
	T3.3 持續 提供客戶 投資資訊 及資產配 置與理財 規劃建議	O3.3.1 金 融市場及 產品資訊 傳遞	P3.3.1 在適法合規前提下，持續提供投資理財等 資訊，維持穩定成長之基金庫存量。 P3.3.2 遭遇市場突發狀況時，立刻向客戶正確、 清楚說明狀況，並依據客戶指示進行必要 處置。	3	K01 金融市場 K02 法律/法規 K03 金融商品 K04 行銷策略 K06 產業分析 K07 投資管理	S02 顧客導向 S03 分析與解讀能力 S04 溝通能力
	T3.4 與客 戶維繫良 好互動關 係，包括 維繫舊有 客戶及業 務紛爭處 理等，推 展公司品 牌、建立 良好服務	O3.4.1 文 件、書 信、E- mail 往來 紀錄 O3.4.2 科 技資訊往 來紀錄 O3.4.3 客 戶回饋紀 錄分析	P3.4.1 善用多元工具，有效進行客戶資訊交換與 管理，強化服務效率與品質。 P3.4.2 達到與維持一定程度的客戶滿意度/認同 度。 P3.4.3 提升客戶持續往來交易之黏著度/目標達成 率。 P3.4.4 有效處理及解決客訴。	3	K02 法律/法規 K04 行銷策略 K08 科技發展	S02 顧客導向 S03 分析與解讀能力 S04 溝通能力 S05 資訊科技應用能力 S06 問題解決 S07 成果導向 S08 正確傾聽

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	形象	O3.4.4 客訴報告				

職能內涵 (A=attitude 態度)
A01 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。 A02 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。 A03 具親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。 A04 持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。 A05 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。 A06 自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。 A07 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。 A08 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。 A09 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。 A10 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

說明與補充事項
● 建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件： • 具備投信投顧公會登錄資格、投信投顧業務員/金融常識與道德證照。