



## 金融服務銷售技巧課程 Selling Skills for Financial Services

### 課程簡介 Introduction

金融機構的前線營銷人員為顧客提供金融產品和服務，在滿足客戶需求的同時，亦為金融機構創造業績，因此營銷人員的銷售能力對金融機構的發展至關重要。通過課程學習，學員將瞭解營銷人員成功的四個關鍵因素。課程亦會講解金融機構常用的銷售手段，包括交叉銷售(Cross Selling)、捆綁式銷售(Bundle up Selling)、向上銷售(Upselling)、顧問式銷售(Consultative Selling)、關係銷售(Relationship Selling)、轉介銷售(Reference Selling)、金融科技銷售(Financial Technology Selling)等的應用技巧和案例。

課程亦讓學員明白顧客的需求和期望，有助學員調整心態，提升銷售技巧及能力。此外，課程亦會講解營銷主管如何激勵銷售人員，發揮其潛在能力，藉以提高工作效率，銷售水平及銷售業績。

### 課程目的 Course Objective

學員完成本課程後，應該可以：

1. 認識營銷人員在市場營銷所扮演的角色；
2. 分析一個傑出營銷人員須俱備的條件和能力；
3. 掌握成功營銷人員的四個重要因素(充分準備、基本銷售技能、活動能力和業績)的標準和達到這些標準的方法；
4. 自我判斷現有銷售能力水平，找出弱點加以改善；
5. 認識金融機構常用的銷售技巧和應用；
6. 組織、執行和管理客戶銷售計劃；

### 課程對象 Target Audience

本課程為本澳金融從業員以及任何其他對該課題有興趣人士而設。

### 導師 Instructor

課程導師為澳門資深銀行從業員，擁有管理學碩士學位，曾任本澳銀行高管及行政職務逾 20 年。導師退休後參與教育及培訓工作，為本澳多間機構設計及教授金融、銀行和管理等專業課程，理論與實踐並重。



## 課程證書 Course Certificate / 持續專業培訓時數 CPD hours

出席率達 100% 的學員方可獲頒授課程證書及獲得持續專業培訓時數。學員若遲到或缺席超過 15 分鐘，將不獲頒授課程證書及不能獲得持續專業培訓時數。學員請務必於每節課準時到達，並緊記於每一節課上課前及完結後在出席記錄表上簽名。

## 其他課程資料 Other Course Info.

語言 Language	粵語授課，中文講義
查詢 Enquiry	請電溫先生 8297 2612，或李先生 8297 2626，或譚先生 8297 2610
上課地點 Venue	澳門士多烏拜斯大馬路 1-B 號東曦閣大廈地下澳門金融學會

## 課程內容 Course Contents

課程主要內容如下：

1. 市場經營與銷售的分別和互補關係
2. 銷售力為何重要？
3. 影響營銷人員銷售力的重要因素
4. 加強營銷人員的銷售力 - 充分準備
5. 加強營銷人員的銷售力 - 發展基本銷售技能
6. 加強營銷人員的銷售力 - 發揮活動能力
7. 加強營銷人員的銷售力 - 對業績多面評價和正確態度
8. 金融機構常用銷售手法和應用
9. 金融機構常用保留和發展客戶的技巧和應用
10. 創建良好銷售環境的組織和協調工作
11. 影響營銷人員工作情緒七個原則
12. 與銷售人員共同制定工作要求和業績指標七個原則