

投信投顧業-基金銷售業務人員職能基準

職能基準代碼		FSI2412-009v1			
職能基準名稱		職類			
(擇一填寫)		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 能夠利用社群人脈提升專業形象， 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	K04 金融市場 K05 法律/法規 K06 金融商品 K12 行銷策略	S01 人脈拓展 S09 顧客導向 S10 分析與解讀能力 S18 溝通能力
	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	K05 法律/法規 K10 風險管理 K12 行銷策略	S10 分析與解讀能力 S24 資訊科技應用能力

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)
	T1.3 客戶開發	O1.3.1 客戶聯繫與拜訪紀錄	P1.3.1 能夠利用社群人脈提升專業形象，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	K04 金融市場 K05 法律/法規 K06 金融商品 K12 行銷策略	S01 人脈拓展 S09 顧客導向 S10 分析與解讀能力 S18 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	K05 法律/法規 K10 風險管理 K12 行銷策略	S10 分析與解讀能力 S24 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	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 O.2.1.2 各類基金業績統計表	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	K04 金融市場 K05 法律/法規 K06 金融商品 K07 產業分析 K10 風險管理 K11 投資管理 K12 行銷策略	S08 成果導向 S09 顧客導向 S10 分析與解讀能力 S14 問題解決 S18 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)
	客戶陪訪					
	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、適當的理財規劃與投資建議。	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，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	K04 金融市場 K05 法律/法規 K06 金融商品 K07 產業分析 K10 風險管理 K11 投資管理 K12 行銷策略	S08 成果導向 S09 顧客導向 S10 分析與解讀能力 S14 問題解決 S18 溝通能力
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	K04 金融市場 K05 法律/法規 K06 金融商品 K07 產業分析 K11 投資管理 K12 行銷策略	S09 顧客導向 S10 分析與解讀能力 S18 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)
	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，及時提供業務諮詢服務	O3.2.1 文件、書信、E-mail 往來紀錄 O3.2.2 銷售通路回饋紀錄分析	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。	3	K05 法律/法規 K06 金融商品 K12 行銷策略	S08 成果導向 S09 顧客導向 S10 分析與解讀能力 S14 問題解決 S17 正確傾聽 S18 溝通能力
	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	P 3.3.1 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	K04 金融市場 K05 法律/法規 K06 金融商品 K07 產業分析 K11 投資管理 K12 行銷策略	S09 顧客導向 S10 分析與解讀能力 S18 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、建立良好服務形象	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 O3.4.4 客訴報告	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。 P 3.4.2 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	K05 法律/法規 K12 行銷策略 K15 科技發展	S08 成果導向 S09 顧客導向 S10 分析與解讀能力 S14 問題解決 S17 正確傾聽 S18 溝通能力 S24 資訊科技應用能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 主動積極
- A02 正直誠實
- A03 具親和力
- A04 持續學習
- A05 自我管理
- A06 自信心
- A08 團隊意識
- A10 壓力容忍
- A11 應對不確定性
- A14 謹慎細心

說明與補充事項

無