

137. A Banki ügyfélkapcsolat és kommunikáció megnevezésű, 10137-12 azonosító számú szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Tudatosan és hatékonyan kommunikál
Tárgyalási, konfliktuskezelési technikákat alkalmaz
Hatékony pénzügyi és befektetési szolgáltatási vonatkozású prezentációt tervez és tart
Szakmailag is megalapozott kifogáskezelési és meggyőzési technikákat alkalmaz banki és befektetési területen
Alkalmazza a vállalati kommunikációs protokollt
Időgazdálkodást folytat, időtervet készít
Tevékenységet elemez
Önszervezési technikákat alkalmaz
Banki, befektetési területen ügyfélkapcsolatot épít és ápol
Banki, befektetési ügyfelet értékkel, az ügyfél kockázatvállalási képességét mérlegel
Tárgyalási tervet készít
A banki és befektetési termék tulajdonságainak feltáráásával annak megvásárlására ösztönöz
Kezeli a banki és befektetési ügyfelek kifogásait
Fenntartja a banki és befektetési ügyfélkapcsolatot
Saját területén marketingtevékenységet folytat
Megkülönbözteti az általános és a speciális marketinget

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

szakmai ismeretek:

Kommunikációs csatornák
Hatékony kommunikáció banki és befektetési termékek, szolgáltatások vonatkozásában
Tárgyalási, konfliktuskezelési, érvelési technikák
Üzleti protokoll szabályai
Önszervezési, időtervezési technikák
Kapcsolatteremtés, kapcsolatápolás
Prezentációs technikák banki és befektetési termékek, szolgáltatások vonatkozásában
Banki és befektetési termékkel, szolgáltatással kapcsolatos érvelés és kifogáskezelés
Eladási folyamat, eladási technikák

szakmai készségek:

Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése
Szakmai íráskészség, fogalmazás írásban
Jogszabály-alkalmazás készsége
Szakmai kommunikáció

Személyes kompetenciák:

Türelmesség
Rugalmasság
Stressztűrő képesség

Társas kompetenciák:

Hatékony kérdésés készsége
Kapcsolatteremtő készség
Konfliktuskerülő készség

Módszerkompetenciák:

Problémaelemzés, -feltárás
Információgyűjtés