銀行業務管理員職業訓練工作崗位計畫

編號	訓練內容	教授之知識及技能
1	2	3
1	訓練事業單位 (§3. 1 條)	
1.1	訓練單位之地位、法律形式及訓練單位結構 (§ 3, 第 1.1 條)	a) 敘述訓練事業單位之目的、營業範圍及市場地位 b) 敘述事業單位的法律形式 c) 說明訓練事業單位在金融服務方面之合作關係 d) 敘述事業單位與工商組織、公會、政府機構及工會之合作關係 e) 敘述事業單位之組織架構及流程架構 f) 在內容及時間組織工作與執掌 g) 針對職責使用企業內之工作及組織工具
1.2	人事管理及職業訓練 (§ 3, 第 1.2 條.)	a) 說明職業訓練單位內人事管理及人員發展之目標與方法，並培養自己的判斷力 b) 說明訓練事業單內人事計畫、及人員編列目標與原則 c) 說明勞資關係中重要的文件，說明薪資計算的重要性 d) 以實際範例說明對勞資關係中重要的勞動及社會規定 e) 說明員工代表委員會及企業管理章程機構中員工參與的權力 f) 報告重要的薪資規定、企業中勞資約定及其實現與成立 g) 職業訓練合約雙方之權利及義務，參與者在雙向系統中之職責 h) 比較企業訓練計畫與訓練規定，利用工作及學習技能將之實現 i) 說明專業上繼續進修之機會 j) 在溝通及合作上運用基本原則 k) 以團隊為導向完成所選取的任務
1.3	電腦及通訊系統	a) 針對職責運用通訊及電腦系統

	(§ 3,第 1.3. 條)	b) 說明電腦及資訊系統對訓練事業單位的意義與利用之機會 c) 說明資料維護及資料安全之理由，以及資料安全
1.4	工作之勞動安全與保護 (§ 3,第 1.4 條)	a) 確認職場上危害勞動安全與健康之因素，並且採取預防措施 b) 運用適用本產業之勞動保護及職災防護規定 c) 說明意外的應變準則及實施緊急措施 d) 利用預防火災之規定 說明火災之應變方式及防火之措施
1.5	環境保護 (§ 3,第 1.5 條)	盡力在職場權力範圍內避免企業對環境造成負擔，尤其是 a) 舉例解釋訓練事業單位對環境可能造成之負擔，及如何致力環境保護 b) 對訓練事業單位適用之環境保護規定 c) 利用經濟效益及環保與材料之可能性 d) 避免製造垃圾,使用環保與再生材料與物質
2	以市場為導向及以顧客為導向 (§ 3,第 2 條)	
2.1	以顧客為導向的溝通	a) 說明注重品質之行為之重要性，及如何確保品質 b) 與顧客接觸並有系統第準備有興趣客戶之資料 c) 在洽商及文書中運用以顧客為導向之原則 d) 對顧客作諮商及銷售會談作計畫、準備及處理後續事宜 e) 告知顧客銀行服務項目之益處及條件 f) 在諮商及照顧顧客中尊重顧客之需求並提供訓練事業單位相關的服務及產品 g) 回答顧客之詢問及處理委託事項 h) 依顧客需求銷售銀行服務及產品並利用多元銷售之機會
2.2	行銷	a) 說明顧客需求及營業政策既定目標間互

	(§ 3, 第 2.2 條)	為因果之關係 b) 以訓練事業單位為例說明市場分類 c) 以訓練事業單位為例說明廣告與促銷之目的 d) 參與行銷措施 e) 說明銷售通路對顧客及訓練事業單位之益處 f) 舉例比較訓練事業單位的產品與競爭對手的產品
2.3	消費者與資料安全	a) 運用法律以保障保護客戶 b) 告知顧客使用銀行服務時可能的風險 c) 訓練事業單位及其員工在資料保護之規定
3.	帳戶管理及金錢交易運轉 (§ 3, 第 3 條)	
3.1	帳戶管理 (§ 3, 第 3.1 條)	a) 諮詢客戶選擇帳戶、帳戶種類 b) 為客戶開戶、管理帳戶及結束帳戶 c) 告知顧客關於法律上之規定及合約的約定 d) 為顧客諮商授權及處理帳戶之事宜
3.2	國內金錢交易及運轉 (§ 3, 第 3.2 條)	a) 諮詢客戶付款之方式 b) 遵守安全規則及訓練事業單位組織下參與現金的付款方式 c) 舉例說明金錢交易合約的處理方式 d) 在處理金錢交易運轉時該運用的法律規定及合約約定 e) 為顧客諮詢與卡片相關之服務並提供交易及貸款之方式 f) 說明訓練事業單位的電子商務產品
3.3	國際金錢交易及運轉	a) 位顧客諮詢旅行金融方式 b) 處理旅行金融之業務 c) 顧客諮詢無文件紀錄之國際金錢交易 d) 說明文件收帳及文件放帳之程序 e) 說明外匯風險及銀行保障之可能性
4.	現金與資產投資	

	(§3 第 4 條)	
4.1	存款帳戶	a) 帳戶存款諮商，包含訓練事業單位之特殊方式 b) 帳戶開立、管理及結束 c) 告知顧客法律規定及合約約定 d) 為顧客諮商授權及處理帳戶之事宜 e) 告知顧客利息收入及相關的稅務影響
4.2	有價證券之投資 (§3 第 4.2 條)	a) 為客戶作投資諮詢，尤其是股票、工商業債券及投資證明 b) 告知顧客法律規定及合約約定 c) 評估有價證券之投資之機會及風險 d) 提供匯率及定價之資訊 e) 參與有價證券買入之過程 f) 回答客戶詢問關於有價證券之計算 g) 諮詢顧客關於有價證券之保管及管理 h) 告知顧客營收及其相關的稅務影響 i) 簡述金融衍生產品及其風險
4.3	對其他金融產品之投資	a) 在訓練事業單位組織中說明資本投資的相關產品之銷售及避險方法 b) 參與鼓勵購屋方案合約之簽定 c) 告知壽險有關的資產投資與避險方法
5.	貸款業務 (§3 第 4.3 條)	
5.1	標準的個人信貸 (§3 第 5.1 條)	a) 分別貸款種類及其應用可能性 b) 檢查貸款時法律及經濟上之先決條件，考慮風險下作出決定 c) 處理與信貸及償還貸款 d) 判斷安全性及參與安全條款之簽立 e) 參與貸款洽談
5.2	建物金融	a) 檢查建物金融法律及經濟上之先決

	(§3 第 5.2 條)	條件，考慮風險下作出決定 b) 參與建物金融的處理 c) 判斷安全性及說明其安全值
5.3	公司貸款 (§3 第 5.3 條)	a) 說明公司貸款之種類，並找出公司貸款與個人貸款基本上之差異 b) 判斷安全性及說明其安全值
6.	會計制度及控管	a) 說明訓練事業單位會計科目之架構 b) 找出營業交易過程並作帳 c) 訓練事業單位支出及營收支種類 d) 比照支出與營收與顧客聯繫 e) 舉例說明控管之職責及參與控管之工作 f) 報告訓練事業單位內部審查任務及外部之檢查
6.2	控管 (§3 第 6.2 條)	a) 舉例說明訓練事業單位中控管為資訊及管理之工具 b) 準備統計數字及作評估