

## 第四章 結果與討論

本研究以修正式得懷術進行研究，發放三回合的專家問卷，探討銀行業理財規劃人員所需能力項目，並進一步了解其專業能力的重要程度及使用頻率，第一次問卷包含銀行業理財規劃人員所需能力項目之重要程度及使用頻率圈的選題項及開放性問題諮詢。於第二回合及第三回合問卷提供上回合專家的意見及整體意見作為參考，由專家再次圈選能力項目之重要程度及使用頻率，以達成意見的一致性。

本章以第三次專家問卷調查結果作為主要統計資料來源，並配合專家補充意見，分為三節進行分析與討論，第一節能力項目重要程度分析；第二節能力項目使用頻率分析；第三節能力項目綜合討論。

### 第一節能力項目之重要性

本節將利用第三次問卷結果，對於能力項目之重要程度作描述性統計分析，並整理專家於開放性問題之意見。

#### 一、知識構面

##### (一)一致性分析

由統計資料，如表4.11、表4.2所示，知識構面的能力項目，所有能力項目四分位差皆小於0.6，表示達到專家意見一致性。

##### (二)理財實務方面

呈現「非常重要」程度的能力項目有「熟悉經濟景氣狀況」、「熟悉金融相關產品」、「快速學習複雜的金融商品」；呈現「重要」

程度的能力項目有「運用行銷知識」及「外文能力」。而「分析財務報表等會計資訊」、「運用統計分析方法」兩個能力項目則為「普通重要」程度。

### (三)理財工具方面

能力項目平均值介於4.45~4.92之間，顯示專家們對於「風險管理」、「投資管理」、「稅務管理」、「退休管理」、「財產管理」等知識領域皆認定為「非常重要」。能力項目重要程度依序為：「運用稅務管理知識」、「運用投資管理知識」、「運用財產管理知識」、「運用風險管理知識」、「運用退休管理知識」。

表 4.1 知識構面理財實務類重要程度統計資料

<b>A 理財實務</b>	<i>M</i>	<i>MD</i>	<i>Q.D.</i>
A1 熟悉經濟景氣狀況	4.83	5	0
A2 熟悉金融相關產品	4.92	5	0
A3 運用行銷知識	4.08	4	0.125
A4 分析財務報表等會計資訊	3.08	3	0
A5 運用統計分析方法	3.08	3	0
*A6 外文能力	3.69	4	0.125
*A7 快速學習複雜的金融商品	4.92	4	0

註：\* 表新增項目

表 4.2 知識構面金融工具應用類重要程度統計資料

<b>B 金融工具應用</b>	<i>M</i>	<i>MD</i>	<i>Q.D.</i>
B1 運用風險管理知識	4.46	5	0.125
B2 運用投資管理知識	4.77	5	0
B3 運用稅務管理知識	4.92	5	0
B4 運用退休管理知識	4.46	5	0.125
B5 運用財產管理知識	4.54	4,5	0.5

## 二、 技能構面

### (一)一致性分析

由統計資料，如表4.3、4.4所示，知識構面的能力項目，所有能力項目四分位差皆小於0.6，表示達到專家意見一致性。

### (二)於解決問題方面

平均值介於4.53~4.92，因此，所有能力項目皆呈現「非常重要」程度，「確認顧客潛在理財需求」、「評估可行理財選擇找出最適方案」、「依照客戶人生階段提供合適的理財規劃」等能力項目都高達4.9的平均值以上，顯示理財規劃人員針對顧客需要提出最適理財方案的能力極為重要，符合理財規劃人員所需執行的任務項目。能力重要程度平均值依序為「確認顧客潛在理財需求」、「評估可行理財選擇找出最適方案」、「依照客戶人生階段提供合適的理財規劃」、「針對客戶提出的需求能快速反應」、「依據執行狀況修正理財方案」、「檢視財方案的執行進度」、「分析顧客的財務狀況」。

### (三)於運用影響力方面

所有能力項目平均值介於 4.31~5 之間，皆呈現「非常重要」程度；「利用淺顯易懂的方式將複雜的商品呈現給客戶」能力項目甚至高達平均值 5，顯示表達能力於理財規劃人員的重要性。「建立自己專業的形象」、「協助客戶建立正確理財觀念」能力項目也高達平均值 4.92。其他能力項目重要程度平均值，依序為「維持與顧客間良好的關係」、「協調與顧客意見上的不同」、「說服顧客接受理財規劃的建議」、「跨部門間的協調」。

表 4.3 技能構面解決問題類重要程度統計資料

<b>C 解決問題</b>	<i>M</i>	<i>MD</i>	<i>Q.D.</i>
C1 確認顧客潛在理財需求	4.92	5	0
C2 分析顧客的財務狀況	4.53	5	0.5
C3 評估可行理財選擇找出最適方案	4.92	5	0
C4 檢視理財方案的執行進度	4.58	5	0.5
C5 依據執行狀況修正理財方案	4.61	5	0.5
*C6 依照客戶人生階段提供合適的理財規劃	4.91	5	0
*C7 針對客戶提出的需求能快速反應	4.75	5	0.125

註：\* 表新增項目

表 4.4 技能構面運用影響力類重要程度統計資料

<b>D 運用影響力</b>	<i>M</i>	<i>MD</i>	<i>Q.D.</i>
D1 建立自己專業的形象	4.92	5	0
D2 維持與顧客間良好的關係	4.84	5	0
D3 協助客戶建立正確理財觀念	4.92	5	0
D4 協調與顧客意見上的不同	4.46	5	0.5
D5 說服顧客接受理財規劃的建議	4.46	5	0.5
*D6 扮演公司與客戶間的橋樑	4.77	5	0
*D7 跨部門間的協調	4.31	5	0.5
*D8 利用淺顯易懂的方式將複雜的商品呈現給客戶	5	5	0

註：\* 表新增項目

### 三、個人特質構面

#### (一)一致性分析

由統計資料，如表4.5、4.6、4.7所示，個人特質構面的能力項目，所有能力項目四分位差皆小於0.6，表示達到專家意見一致性。由人格特質構面之統計資料可得知，所有能力項目皆呈現「非常重要」程度，顯示理財規劃人員人格特質方面的重要性。

#### (二)於動機與毅力方面

專家群對能力項目的重要程度圈選平均值介於4.77~4.92之

間，顯示理財規劃人員於人格特質上呈現高成就動機及毅力、及服務精神是很重要。其他能力項目重要程度依序為：「展現服務的熱誠」、「願意反覆與顧客商談」、「持續改善績效」、「有效管理時間」、「達成自我設定的銷售目標」。

### (三)於自我控制方面

「採取正面的看法來處理事情」能力項目平均值高達4.9以上，其餘能力項目重要程度依序為「面對壓力能維持正常表現」「能獨立完成工作」「針對問題主動採取行動」「呈現對自我判斷的信心」「能處理危機問題」，顯示，理財規劃人員面對高競爭壓力的金融市場，市場、金融商品及經濟景氣的快速變化，理財規劃人員需具備抗壓性，樂觀及自信心等人格特質，才能維持高績效表現。

### (三)於人際特質方面

能力項目平均值介於 4.54~5，於重要程度的判斷上皆為「非常重要」。「察覺顧客的反應」、「取得顧客的信賴」平均值高達 5。其他能力項目平均值依序為：「喜歡與人接觸」、「耐心地聆聽客戶的理財問題」「採取符合道德的行為來對待顧客」、「使人感到親和力」、「能適應不同的顧客」。

表 4.5 人格特質構面動機與毅力類重要程度統計資料

E 動機與毅力	<i>M</i>	<i>MD</i>	<i>Q.D.</i>
E1 展現服務的熱誠	4.92	5	0
E2 持續改善績效	4.84	5	0
E3 達成自我設定的銷售目標	4.77	5	0
E4 有效管理時間	4.84	5	0
E5 願意反覆與顧客商談	4.92	5	0

表 4.6 人格特質構面自我控制類重要程度統計資料

F 自我控制	<i>M</i>	<i>MD</i>	<i>Q.D.</i>
F1 呈現對自我判斷的信心	4.76	5	0
F2 面對壓力能維持正常表現	4.84	5	0
F3 針對問題主動採取行動	4.76	5	0
F4 採取正面的看法來處理事情	4.92	5	0
F5 能獨立完成工作	4.78	5	0
*F6 能處理危機問題	4.69	5	0.5

註：\* 表新增項目

表 4.7 人格特質構面人際特質類重要程度統計資料

G 人際特質	<i>M</i>	<i>MD</i>	<i>Q.D.</i>
G1 使人感到親和力	4.61	5	0
G2 察覺顧客的反應	5	5	0
G3 採取符合道德的行為來對待顧客	4.77	5	0
G4 能適應不同的顧客	4.54	5	0.5
G5 取得顧客的信賴	5	5	0
*G6 耐心地聆聽客戶的理財問題	4.85	5	0
*G7 熱心的協助他人	4.62	5	0.5
*G8 喜歡與人接觸	4.85	5	0

註：\* 表新增項目

#### 四、能力項目的開放性問題諮詢結果

由能力項目的開放性問題諮詢結果彙整得到，各專家共提出14項新增能力項目。茲將其羅列如表4.8：

表 4.8 開放性問題結果彙整

能力構面	能力群集	新增能力項目
知識構面	理財實務	外文能力 熟悉利匯率波動
技能構面	解決問題	依照客戶人生階段提供合適的理財規劃
人格特質構面	動機與毅力	將複雜的商品以淺顯易懂的方式呈現給客戶
	自我控制	危機問題的處理
	人際特質	喜歡與人接觸 耐心地聆聽客戶理財問題 主動熱心地協助他人
其他		反應敏捷口齒清晰 針對客戶提出之需求能快速反應 扮演公司與客戶間之橋樑 不同部門之間的協調溝通 對於複雜的金融商品能快速的學習 銷售技巧

在此14項新增能力項目中，因為部分能力項目於概念及內涵上有類似或部分重疊之情況，為避免能力項目過於雜亂，故擬將此類能力項目加以整理歸類，並修飾文句。茲將「熟悉利匯率波動」併入「熟悉經濟景氣狀況」；將「反應敏捷」併入「針對客戶提出之需求能快速反應」；將「口齒清晰」、「銷售技巧」併入「將複雜的商品以淺顯易懂的方式呈現給客戶」。故經由此歸納彙整後，最後新增能力項目總共為以下十項能力項目，並依照各能力群集內涵加以分類。

- (一) 外文能力：依據專家意見納入知識構面的理財實務類的能力項目中。
- (二) 依照客戶人生階段提供合適的理財規劃：依據專家意見納入技能構面的解決問題類的能力項目中。
- (三) 扮演公司與客戶間的橋樑：基於其內涵為扮演溝通的角

色，因此納入技能構面的運用影響力類的能力項目中。

- (四) 針對客戶提出的需求能快速反應：考慮於其內涵為快速解決客戶的問題，因此納入技能構面的解決問題類的能力項目中。
- (五) 跨部門間的協調：基於其內涵為扮演溝通的角色，因此納入技能構面的運用影響力類的能力項目中。
- (六) 能處理危機問題：依據專家意見納入人格特質構面的自我控制類的能力項目中。
- (七) 耐心地聆聽客戶的理財問題：依據專家意見納入人格特質構面的人際特質類的能力項目中。
- (八) 熱心的協助他人：依據專家意見納入人格特質構面的人際特質類的能力項目中。
- (九) 喜歡與人接觸：依據專家意見納入人格特質構面的人際特質類的能力項目中。
- (十) 快速學習複雜的金融商品：參考Spencer 和 Spencer (1993) 對於專業知識類能力項目的解釋，因此將此項能力項目納入知識構面的理財實務類的能力項目中。

## 第二節 能力項目之使用頻率

本節將利用第三次問卷結果，對於能力項目的使用頻率作描述性統計分析。

### 一、知識構面

#### (一)一致性分析

由統計資料表4.9、4.10可以了解，四分位差皆小於0.6，知識構面的能力項目於使用頻率上專家群意見有一致性的看法。

#### (二)於理財實務方面

「熟悉金融相關產品」平均值高達4.92，「熟悉經濟景氣狀況」高達4.83，使用頻率評等為「極高」，與重要程度分析結果相同；「運用行銷知識」、「快速學習複雜的金融商品」及「外文能力」三項能力的使用頻率平均值介於4~3.58之間，使用頻率上的評等為「高」；「分析財務報表等會計資訊」、「運用統計分析方法」僅為3.17，使用頻率明顯較低，此結果與重要程度的分析結果相同。使用頻率的平均值依序為：「熟悉金融相關產品」「熟悉經濟景氣狀況」、「快速學習複雜的金融商品」、「運用行銷知識」、「外文能力」、「分析財務報表等會計資訊」、「運用統計分析方法」。

#### (二)於金融工具應用方面

「運用稅務管理知識」、「運用投資管理知識」、「運用退休管理知識」、「運用財產管理知識」等能力項目使用頻率評等為「極高」，「運用稅務管理知識」的平均值最高，其他依序為「運用投資管理知識」「運用退休管理知識」「運用財產管理知識」，而「運用風險管理知識」能力項目的平均值為4.17，顯示其使用頻率程度為「高」。

表 4.9 知識構面理財實務類使用頻率統計資料

<b>A 理財實務</b>	<i>M</i>	<i>MD</i>	<i>Q.D.</i>
A1 熟悉經濟景氣狀況	4.83	5	0
A2 熟悉金融相關產品	4.92	5	0
A3 運用行銷知識	4	4	0
A4 分析財務報表等會計資訊	3.17	3	0
A5 運用統計分析方法	3.17	3	0
*A6 外文能力	3.58	4	0.5
*A7 快速學習複雜的金融商品	4.17	5	0

註：\* 表新增項目

表 4.10 知識構面理財實務類使用頻率統計資料

<b>B 金融工具應用</b>	<i>M</i>	<i>MD</i>	<i>Q.D.</i>
B1 運用風險管理知識	4.17	5	0.5
B2 運用投資管理知識	4.67	5	0.125
B3 運用稅務管理知識	4.83	5	0
B4 運用退休管理知識	4.42	5	0.5
B5 運用財產管理知識	4.33	4.5	0.5

## 二、技能構面

### (一)一致性分析

由統計資料表4.11、表4.12可以了解，四分位差皆小於0.6，因此，技能構面的能力項目於使用頻率上專家群意見有一致性的看法。

### (二)於解決問題方面

所有能力項目使用頻率評等皆為「極高」，「評估可行理財選擇找出最適方案」平均值高達5，「確認顧客潛在理財需求」也高達4.92，其他依序為：「依據執行狀況修正理財方案」、「針對客戶提出的需求能快速反應」、「依照客戶人生階段提供合適的理財規劃」、「分析顧客的財務狀況」、「檢視理財方案的執行進度」。

### (三)於運用影響力方面

所有能力項目使用頻率評等皆為「極高」，「建立自己專業的形象」與「維持與顧客間良好的關係」之平均數高達5，其他能力項目平均值也介於4.5~4.92之間，使用頻率評等為「極高」。使用頻率依序為：「協助客戶建立正確理財觀念」、「利用淺顯易懂的方式將複雜的商品呈現給客戶」、「扮演公司與客戶間的橋樑」、「協調與顧客意見上的不同」、「說服顧客接受理財規劃的建議」、「跨部門間的協調」。

表 4.11 技能構面解決問題類使用頻率統計資料

<b>C 解決問題</b>	<i>M</i>	<i>MD</i>	<i>Q.D.</i>
C1 確認顧客潛在理財需求	4.92	5	0
C2 分析顧客的財務狀況	4.58	5	0.5
C3 評估可行理財選擇找出最適方案	5	5	0
C4 檢視理財方案的執行進度	4.5	5	0.5
C5 依據執行狀況修正理財方案	4.83	5	0
*C6 依照客戶人生階段提供合適的理財規劃	4.75	5	0
*C7 針對客戶提出的需求能快速反應	4.75	5	0.125

註：\* 表新增項目

表 4.12 技能構面運用影響力類使用頻率統計資料

<b>D 運用影響力</b>	<i>M</i>	<i>MD</i>	<i>Q.D.</i>
D1 建立自己專業的形象	5	5	0
D2 維持與顧客間良好的關係	5	5	0
D3 協助客戶建立正確理財觀念	4.92	5	0
D4 協調與顧客意見上的不同	4.75	5	0.125
D5 說服顧客接受理財規劃的建議	4.5	5	0.5
*D6 扮演公司與客戶間的橋樑	4.83	5	0
*D7 跨部門間的協調	4.33	5	0.5
*D8 利用淺顯易懂的方式將複雜的商品呈現給客戶	4.92	5	0

註：\* 表新增項目

## 二、 個人特質構面

### (二)一致性分析

由統計資料表4.13、表4.14、表4.15可以了解，四分位差皆小於0.6，因此，人格特質構面的能力項目於使用頻率上專家群意見有一致性的看法。

### (二)於動機與毅力方面

所有能力項目使用頻率評等皆為「極高」，專家群對於「展現服務的熱誠」、「持續改善績效」、「達成自我設定的銷售目標」、「有效管理時間」、「願意反覆與顧客商談」等能力項目使用頻率上的看法平均值皆高達4.8以上，顯示理財專員必須保持對於服務的熱誠及積極的於工作績效上做表現。

### (三)於自我控制方面

所有能力項目使用頻率評等皆為「極高」，「呈現對自我判斷的信心」、「面對壓力能維持正常表現」、「採取正面的看法來處理事情」、「能獨立完成工作」四個能力項目使用頻率平均值皆高達5，「針對問題主動採取行動」、「能處理危機問題」也呈現了4.92及4.83的平均值。

### (四)於人際特質方面

所有能力項目使用頻率評等皆為「極高」，「察覺顧客的反應」、「採取符合道德的行為來對待顧客」、「取得顧客的信賴」等能力項目使用頻率高達5，其他使用頻率依序為：「喜歡與人接觸」、「使人感到親和力」、「能適應不同的顧客」、「熱心的協助他人」。

表 4.13 人格特質構面動機與毅力類使用頻率統計資料

E 動機與毅力	<i>M</i>	<i>MD</i>	<i>Q.D.</i>
E1 展現服務的熱誠	4.92	5	0
E2 持續改善績效	4.84	5	0
E3 達成自我設定的銷售目標	4.91	5	0
E4 有效管理時間	4.91	5	0
E5 願意反覆與顧客商談	4.83	5	0

表 4.14 人格特質構面自我控制類使用頻率統計資料

F 自我控制	<i>M</i>	<i>MD</i>	<i>Q.D.</i>
F1 呈現對自我判斷的信心	5	5	0
F2 面對壓力能維持正常表現	5	5	0
F3 針對問題主動採取行動	4.92	5	0
F4 採取正面的看法來處理事情	5	5	0
F5 能獨立完成工作	5	5	0
F6 能處理危機問題	4.83	5	0

註：\* 表新增項目

表 4.15 人格特質構面人際特質類使用頻率統計資料

G 人際特質	<i>M</i>	<i>MD</i>	<i>Q.D.</i>
G1 使人感到親和力	4.92	5	0
G2 察覺顧客的反應	5	5	0
G3 採取符合道德的行為來對待顧客	5	5	0
G4 能適應不同的顧客	4.92	5	0
G5 取得顧客的信賴	5	5	0
*G6 耐心地聆聽客戶的理財問題	4.83	5	0
*G7 熱心的協助他人	4.75	5	0.125
*G8 喜歡與人接觸	4.91	5	0

註：\* 表新增項目

### 第三節 能力項目綜合討論

本研究依據文獻探討及得懷術結果分析，針對理財規劃人員所需的能力項目做綜合討論。將重要程度「重要」及使用頻率「高」程度以上的能力項目納入，並刪除未達標準的能力項目。

#### 壹、知識構面

本研究依據文獻探討及得懷術結果發現理財規劃人員所需能力項目，於知識領域必須具備：「熟悉經濟景氣狀況」、「熟悉金融相關產品」、「快速學習複雜的金融商品」、「運用風險管理知識」、「運用投資管理知識」、「運用稅務管理知識」、「運用退休管理知識」、「運用財產管理知識」及「運用行銷知識」等能力項目。茲說明如下：

##### 一、理財實務方面

理財規劃人員具備業務人員特質必須敏感的察覺產業及商品的變化，本研究由文獻探討中歸納出，能力項目「熟悉經濟景氣狀況」、「運用行銷知識」及「熟悉金融相關產品」。由表4.16可以發現，得懷術專家群意見的結果：「熟悉經濟景氣狀況」及「熟悉金融相關產品」兩項能力項目之重要程度及使用頻率極高，符應了文獻探討的結果，「運用行銷知識」也呈現其重要程度。並由得懷術專家新增了「快速學習複雜的金融商品」能力項目。綜觀「熟悉經濟景氣狀況」、「熟悉金融相關產品」和「快速學習複雜的金融商品」三項能力項目，可以得知，理財規劃人員對於市場必須保持敏感度且快速的吸收市場及商品的變化。

##### 二、理財工具知識的具備

於文獻探討結果中得知，理財規劃人員必須能夠運用「風險管理」「投資管理」「稅務管理」「退休管理」「財產管理」等六大領域（Mittra, 1995），理財規劃人員的工作職責即在針對顧客的需要提供合適的理財規劃方案，為顧客管理財富及提供理財方面的諮詢，因此理財規劃人員在於金融工具上使用的使用能力是非常重要的，不論國內外證照都強調於風險、投資、稅務、退休及資產管理六大知識領域的要求。由表4.16可以發現，得懷術專家群意見的結果，「運用風險管理知識」、「運用投資管理知識」、「運用稅務管理知識」、「運用退休管理知識」及「運用財產管理知識」等能力項目，於重要程度上呈現非常重要，而使用頻率也極高，得懷術結果與Skurnik 和 Larry（1989）對於理財規劃人員所需知識領域的研究相同，顯示了於實際理財規劃人員於執行工作任務時，必須具備此五大金融知識領域。

### 三、刪除能力項目

「外文能力」能力項目，為專家新增題項，其重要程度為「重要」，但使用頻率呈現「普通」程度。「分析財務報表等會計資訊」、「運用統計分析方法」於重要程度及使用頻率上，都僅呈現「普通」。因此，依據專家意見及得懷術結果，加以刪除此3個項目。

表 4.16 知識構面所需能力項目綜合分析表

能力項目	重要程度	使用頻率
<b>A 理財實務</b>		
1 熟悉經濟景氣狀況	非常重要	極高
2 熟悉金融相關產品	非常重要	極高
3 運用行銷知識	重要	高
4 分析財務報表等會計資訊	普通	普通
5 運用統計分析方法	普通	普通
6 外文能力	重要	普通
7 快速學習複雜的金融商品	非常重要	高

表 4.16 (續)

能力項目	重要程度	使用頻率
<b>B 金融工具應用</b>		
1 運用風險管理知識	非常重要	高
2 運用投資管理知識	非常重要	極高
3 運用稅務管理知識	非常重要	極高
4 運用退休管理知識	非常重要	極高
5 運用財產管理知識	非常重要	極高

## 貳、技能構面

本研究依據文獻探討及得懷術結果歸納理財規劃人員所需能力項目，於技能構面必須具備15項能力項目，茲說明如下：

### 一、問題解決方面

根據文獻探討中歸納，理財規劃人員於執行工作任務時，必須建立與顧客的關係、了解顧客的需求、分析顧客的財務狀況並進而發展理財方案，且必須將方案呈現給顧客及執行方案(羅旭華, 2004; Skurnik & Larry, 1989)。ASIC (2003) 要求其理財規劃人員技能項目的訓練目標必須具備：確認顧客潛在理財需求、分析顧客的財務狀況、發展理財方案及提供不斷服務等技能。透過得懷術分析結果如表5.2，「評估可行理財選找出最適方案」、「檢視理財方案的執行進度」、「依據執行狀況修正理財方案」、「確認顧客潛在理財需求」、「分析顧客的財務狀況」及專家新增的「依照客戶人生階段提供合適的理財規劃」、「針對客戶提出的需求能快速反應」等7項能力項目重要程度及使用頻率皆呈現極高的評比，符應了理財規劃人員必須執行的理財任務及技能要求。

### 二、運用影響力方面

國內銀行理財規劃人員，更必須達到銀行所定的金融商品銷售目標，因此，理財規劃人員必須為行銷專門，於顧客相處和溝通及銷售技巧上的能力非常重要(羅旭華, 2004)。於表4.17可以發現，

得懷術專家群意見的結果，「協調與顧客意見上的不同」、「說服顧客接受理財規劃的建議」、「維持與顧客間良好的關係」及專家所新增的「扮演公司與客戶間的橋樑」、「跨部門間的協調」、「利用淺顯易懂的方式將複雜的商品呈現給客戶」等六項能力項目，顯現出理財規劃人員具備業務人員方面的角色，溝通及銷售技巧的具備才可達到高的績效標準。

Hayden (1989) 指出理財規劃人員應成為教育者的重要角色，教導顧客理財的事務，符應了得懷術結果，理財規劃人員於具備「建立自己專業的形象」與「協助客戶建立正確理財觀念」能力項目的重要程度。

表 4.17 技能構面所需能力項目綜合分析表

能力項目	重要程度	使用頻率
<b>C 解決問題</b>		
1 確認顧客潛在理財需求	非常重要	極高
2 分析顧客的財務狀況	非常重要	極高
3 評估可行理財選擇找出最適方案	非常重要	極高
4 檢視理財方案的執行進度	非常重要	極高
5 依據執行狀況修正理財方案	非常重要	極高
6 依照客戶人生階段提供合適的理財規劃	非常重要	極高
7 針對客戶提出的需求能快速反應	非常重要	極高
<b>D 運用影響力</b>		
1 建立自己專業的形象	非常重要	極高
2 維持與顧客間良好的關係	非常重要	極高
3 協助客戶建立正確理財觀念	非常重要	極高
4 協調與顧客意見上的不同	非常重要	極高
5 說服顧客接受理財規劃的建議	非常重要	極高
6 扮演公司與客戶間的橋樑	非常重要	極高
7 跨部門間的協調	非常重要	極高
8 利用淺顯易懂的方式將複雜的商品呈現給客戶	非常重要	極高

## 參、人格特質構面

本研究依據文獻探討及得懷術結果歸納理財規劃人員所需能力項目，於人格特質構面必須具備19項能力項目。

理財規劃人員的工作職責具備業務人員的特性，由文獻分析中得知人格特質對於業務人員績效上的表現是高相關的(黃康齡，1990)。而文獻探討結果中顯示，高成就動機、毅力、自信心、樂觀、抗壓性、主動、親和力、道德及喜歡等人格特質都是業務人員所需具備的人格特質(楊雅燕，1999; Lucia & Lepsinger, 1999)。

於表4.18可以發現，得懷術專家群意見的結果，人格構面的十九項能力項目都呈現非常重要，於使用頻率上也極高。此十九項人格特質為：「展現服務的熱誠」、「持續改善績效」、「達成自我設定的銷售目標」、「有效管理時間」、「願意反覆與顧客商談」、「呈現對自我判斷的信心」、「面對壓力能維持正常表現」、「針對問題主動採取行動」、「採取正面的看法來處理事情」、「能獨立完成工作」、「使人感到親和力」、「察覺顧客的反應」、「採取符合道德的行為來對待顧客」、「能適應不同的顧客」、「取得顧客的信賴」、「耐心地聆聽客戶的理財問題」、「熱心的協助他人」、「喜歡與人接觸」。

### 一、動機與毅力

得懷術專家意見結果給予「展現服務的熱誠」、「持續改善績效」、「達成自我設定的銷售目標」、「有效管理時間」、「願意反覆與顧客商談」等能力項目高度重要程度及使用頻率的圈選平均值，符應了Spencer 和 Spencer (1993) 的觀點，理財規劃人員銷售業績為達高的績效標準，於企圖心及積極主動的人格特質上的具備是非常重要的。

## 二、自我控制

依據得懷術專家意見結果，「呈現對自我判斷的信心」、「面對壓力能維持正常表現」、「針對問題主動採取行動」、「採取正面的看法來處理事情」、「能獨立完成工作」等能力項目都呈現高度重要程度及使用頻率，符應理財規劃人員為達公司要求的金融商品銷售業績壓力，必須具備自信心，抗壓性及正面態度的人格特質（Lucia & Lepsinger, 1999）。

## 三、人際特質

理財規劃人員必須長期面對顧客，因此，於人際特質如親和力、耐心及取得顧客信賴上的需求是必要的(Mittra, 1995)。並由專家新增：「取得顧客的信賴」、「耐心地聆聽客戶的理財問題」、「熱心的協助他人」、「喜歡與人接觸」等能力項目。得懷術分析結果發現「使人感到親和力」、「察覺顧客的反應」、「採取符合道德的行為來對待顧客」、「能適應不同的顧客」、「取得顧客的信賴」、「耐心地聆聽客戶的理財問題」、「熱心的協助他人」、「喜歡與人接觸」等能力項目皆呈現高度重要程度及使用頻率，

另外，為使理財規劃成為一個令人尊敬的工作，維持道德的行為，而非注重一時的業績壓力，並得到顧客的信任，是理財規劃人員所必須達成的目標（羅旭華，2004）。

表 4.18 人格特質構面所需能力項目綜合分析表

能力項目	重要程度	使用頻率
<b>E 動機與毅力</b>		
1 展現服務的熱誠	非常重要	極高
2 持續改善績效	非常重要	極高
3 達成自我設定的銷售目標	非常重要	極高
4 有效管理時間	非常重要	極高
5 願意反覆與顧客商談	非常重要	極高

表 4.18 (續)

能力項目	重要程度	使用頻率
<b>F 自我控制</b>		
1 呈現對自我判斷的信心	非常重要	極高
2 面對壓力能維持正常表現	非常重要	極高
3 針對問題主動採取行動	非常重要	極高
4 採取正面的看法來處理事情	非常重要	極高
5 能獨立完成工作	非常重要	極高
6 能處理危機問題	非常重要	極高
<b>G 人際特質</b>		
1 使人感到親和力	非常重要	極高
2 察覺顧客的反應	非常重要	極高
3 採取符合道德的行為來對待顧客	非常重要	極高
4 能適應不同的顧客	非常重要	極高
5 取得顧客的信賴	非常重要	極高
6 耐心地聆聽客戶的理財問題	非常重要	極高
7 熱心的協助他人	非常重要	極高
8 喜歡與人接觸	非常重要	極高