

**保險業 《 能力標準說明 》 能力單元**

「銷售及分銷管理」職能範疇

名稱	接觸有潛力客戶
編號	105474L3
應用範圍	此能力單元適用於需要負責擴闊其客戶基礎的人士。具此能力者，能識別潛在客戶，找出可以接觸有潛力客戶的渠道，並鼓勵有潛力客戶表達他們的需要。
級別	3
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備保險產品的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 熟識保險市場</li> <li>• 理解公司產品及目標市場</li> <li>• 理解與處理個人資料及私隱相關的法規要求</li> <li>• 了解客戶的購買行為</li> <li>• 了解接觸新客戶的目的</li> <li>• 理解接觸有潛力客戶的可行策略</li> </ul> </li> <li>2. 接觸有潛力客戶 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 全面掌握有潛力客戶會感興趣的產品的知識</li> <li>• 找出合適的渠道接觸有潛力客戶</li> <li>• 接觸有潛力客戶並建立融洽關係</li> <li>• 介紹產品、服務及公司優勢</li> <li>• 運用不同的溝通方法來鼓勵有潛力客戶表達他們的需要</li> <li>• 恰當地解答有潛力客戶對產品的疑慮以減輕他們對產品的抗拒</li> </ul> </li> <li>3. 與潛在客戶建立融洽的關係以增加他們對公司產品的興趣 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立渠道與潛在客戶聯繫</li> <li>• 引起有潛力客戶對公司產品的興趣</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠找出適當的渠道及方法接觸有潛力客戶</li> <li>• 能夠恰當地介紹公司的產品</li> <li>• 能夠鼓勵有潛力客戶表達他們的需要</li> <li>• 能夠令有潛力客戶對公司產品產生興趣</li> </ul>
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。