

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「保單服務」職能範疇

名稱	給客戶致電確認保單收訖
編號	105485L3
應用範圍	此能力單元適用於需要負責給客戶致電以確保其收妥保單的人士。具此能力者，能理解公司保單服務指引，並聯絡客戶以確認其保單收訖。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 具備投保安排的知識<ul style="list-style-type: none">• 熟識保險市場• 理解公司產品的條款及特性• 掌握良好的溝通技能，如電話溝通技巧等• 理解公司保單服務指引2. (a) 理解公司保單服務指引<ul style="list-style-type: none">• 理解公司有關聯絡客戶的指引• 理解公司有關處理異議、反對意見的指引2. (b) 聯絡客戶以確認收妥保單<ul style="list-style-type: none">• 根據公司指引致電客戶以確認他們已收妥保單• 記錄客戶有否收到保單• 如客戶未有收到保單，須與相關的職員及部門跟進• 如有需要，重發保單• 按指示通知客戶跟進相關工作3. 確保客戶收妥保單<ul style="list-style-type: none">• 根據公司指引向客戶致感謝電話以確認他們收取無誤的保單• 如有問題發生，展開跟進工作，包括通知相關部門，重發保單並與客戶聯絡等
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">• 能夠理解保單服務及聯絡客戶程序的公司指引• 能夠致電客戶以核實他們已收妥保單• 能夠按情況展開恰當的跟進工作以確保客戶收妥保單
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。