

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「市場營銷」職能範疇

名稱	製作客戶通訊
編號	105500L4
應用範圍	此能力單元適用於需要負責為現有及潛在客戶製作通訊的人士。具此能力者，能策劃通訊的製作、創作內容，印刷或以電子檔出版。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備通訊製作的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 了解企業的市場推廣策略 • 了解企業傳訊策略 • 熟識印刷及電子通訊的出版工作 • 掌握製作的時間及成本預算 • 時刻關注相關的法規及道德要求 2. (a) 策劃客戶通訊 <ul style="list-style-type: none"> • 識別出版通訊的目的，例如定時溝通、介紹新服務等 • 識別目標讀者 • 識別參與製作的團隊 • 識別通訊主要元素 • 識別內容展示手法 • 設計通訊範本 • 確定通訊內容來源 • 設計製作流程 2. (b) 製作通訊 <ul style="list-style-type: none"> • 按工作流程製作通訊 • 與相關部門協商收集資料 • 撰寫內容以傳遞目標訊息及形象 • 安排編輯內容 • 確保通訊的格式、語言、寫作風格與企業傳訊策略互相呼應 • 確保內容的原創性 • 以印刷或電子形式準時完成通訊 • 保持支出不超預算 • 向上級取得出版批准 • 按訂閱格式發出通訊 3. 出版客戶通訊以有效地達至市場推廣目的 <ul style="list-style-type: none"> • 編寫通訊內容，用以清晰地向目標客戶傳遞目標訊息及形象 • 提供無誤及有效的通訊內容 • 在預算內準時以指定方式向訂閱客戶出版通訊
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"> • 能夠達到及符合出版通訊的目的 • 能夠製作與企業傳訊策略互相呼應的客戶內容 • 能夠在限期及製作預算內出版通訊
備註	此能力單元亦適用於一般保險、人壽保險業者及保險經紀。