

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	運用輔導及啟導技巧指導個別代理
編號	105525L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責管理銷售業務的人士。具此能力者，能應用輔導及啟導技巧以指導個別代理。這需要評估個別代理的需要，從而策劃並推行相應課程、與代理建立雙方同意的目標，並運用輔導及啟導技巧以指導代理達至既定的目標。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 具備進行輔導及啟導的知識<ul style="list-style-type: none">• 熟識輔導及啟導的原理• 熟識輔導及啟導的教授過程• 熟識輔導及啟導的限制2. (a) 評估個別代理的需要<ul style="list-style-type: none">• 識別個別代理的能力及弱點• 配合個人目標與機構目標• 訂立輔導及啟導的目標• 策劃輔導及啟導課程2. (b) 推行輔導及啟導課程<ul style="list-style-type: none">• 與代理制定雙方同意的目標• 安排輔導及啟導課程• 監察輔導及啟導課程的效能• 檢討輔導及啟導課程進度2. (c) 改善輔導及啟導技巧<ul style="list-style-type: none">• 定期檢討輔導及啟導教授的進度• 就檢討結果以指導代理識別並加強現有技巧3. 運用有效的輔導及啟導技巧提升代理的表現<ul style="list-style-type: none">• 設計有效的輔導及啟導課程以針對個別代理的需要• 推行有效的輔導及啟導課程來協助個別代理完成既定目標• 評估輔導及啟導技巧的效能，適時改進
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">• 能夠識別個別代理的強項及弱點，從而制定合適的輔導及啟導課程• 能夠推行輔導及啟導課程以達成雙方同意的目標• 能夠按進度檢討及加強有效的輔導及啟導技巧
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。