

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「保單服務」職能範疇

名稱	管理電話服務中心營運
編號	105569L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責管理電話服務中心營運的人士。具此能力者，能評估服務需要，為服務量作出規劃、跟進操作表現、管理人力資源及操作方面的財務事宜。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備電話中心營運的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握企業發展策略 • 掌握企業產品條款及特性 • 掌握直銷方面的法規要求 • 掌握服務系統設計的知識 2. (a) 制定電話中心操作 <ul style="list-style-type: none"> • 評估電話中心的服務需要 • 預測電話服務流程以分析進出電話服務的要求 • 進行服務量規劃 • 設定電話中心的服務目標，如效率、質素及銷售等 • 設定立電話中心系統，如客戶互動系統 2. (b) 管理電話中心營運 <ul style="list-style-type: none"> • 監察通話以跟進營運的表現 • 處理投訴 • 利用電話記錄以分析表現水平 • 與人力資源員工合作處理員工招聘事宜 • 按服務要求為員工制定工作模式 • 管理日常營運的財務，如製作預算 • 發掘新設施提高工作效率 3. 確保電話中心的營運支援企業發展 <ul style="list-style-type: none"> • 按估計的服務量、需要及目標來開發電話中心營運系統 • 監察通話以檢視營運表現 • 組織與協調負責的員工提供電話服務
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"> • 能夠透過服務需求評估及預測的電話服務流程而設立電話中心操作系統 • 能夠按企業發展及相關的法規要求管理電話中心運作 • 能夠監察通話作出表現評估 • 分析通話記錄預計未來電話服務需求 • 能夠開發新設備提高工作效率
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。