

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

名稱	應用普通話提供保險服務
編號	105461L2
應用範圍	此能力單元適用於需要負責以普通話來演繹保險建議書、解釋產品特點與保單詳情，以及處理諮詢。
級別	2
學分	2 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 具備基本普通話知識<ul style="list-style-type: none">• 熟習普通話發音• 理解日常溝通的語言結構• 熟悉香港、內地及台灣的不同保險行業用語• 正確應用普通話的聲調、發音及語氣2. 使用商業普通話溝通<ul style="list-style-type: none">• 掌握保險不同詞彙• 使用普通話應付日常服務工作，包括演繹建議書、解釋產品及處理查詢等• 經常勤練普通話令表達時更加流利
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">• 能夠在提供保險服務時以清晰流利的普通話表達及溝通
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。