

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	評估客戶需要
編號	105476L4
應用範圍	此能力單元適用於需要負責分析客戶需要及評估產品是否合適的人士。具此能力者，能認清客戶的保險及投資需要、為客戶作風險分析、就公司產品分析及配對客戶所需，並向客戶推薦最適合的保險產品。
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. 具備為不同可供銷售的保險產品作需要分析的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 理解公司的保險產品及其目標市場 • 理解產品重點、特性、優點、保障範圍及不保事項 • 理解評估保障需要的模型 • 就一般保險產品理解其規定要求、承按人的要求、租購公司的要求等 • 懂得運用由公司提供的需要分析工具，或是利用財務計算機來進行定量分析 2. 評估客戶需要 <ul style="list-style-type: none"> • 了解客戶的背景 • 向客戶發問不同問題，助其表達他們的需要 • 了解及識別客戶的真正需要 • 幫助客戶找出他們的隱藏需要 • 找出客戶的財務狀況、預算及目的 • 分析客戶需要以斷定其保險需要 • 建立財務目標、進行風險及個人背景分析以評估投資需要 • 決定哪一個公司產品符合客戶的需要 • 決定保額及保險計劃 • 向客戶推薦一個或多個產品 3. 推薦適合產品以滿足客戶的保險及投資需要 <ul style="list-style-type: none"> • 全面分析客戶背景及需求，評估客戶的保險及投資需要 • 向客戶推薦適合產品，並評估此特選產品是否已符合客戶的需要
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"> • 能夠應用分析能力及工具評估客戶的財務需要 • 能夠應客戶的需求斷定所選產品是否合適 • 能夠向客戶推薦合適的產品以滿足客戶的保險及投資需要
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。