

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	運用銷售技巧推銷保險產品
編號	105479L3
應用範圍	此能力單元適用於需要負責應用銷售技巧向客戶推銷保險產品的人士。具此能力者，能與客戶建立信任、吸引客戶對產品的興趣、就推薦產品解答客戶的疑慮，並完成交易程序令保單作實。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備有效的銷售知識 <ul style="list-style-type: none"> • 了解保險銷售的週期 • 理解保險公司的產品及目標市場 • 掌握不同類型的銷售技巧，如勸說、熱誠等 • 能夠應用不同的銷售技巧有效地聯繫不同的客戶 • 理解保險申請程序及相關的法規要求 2. (a) 運用銷售技巧以推銷保險產品 <ul style="list-style-type: none"> • 建立融洽關係來取信於客戶 • 應用探問技巧來吸引客戶的興趣 • 處理客戶問題 • 提供充足資料助客戶作適當的購買決定，解除客戶的疑慮 • 完成交易程序令保單作實 2. (b) 持續地改進銷售技巧 <ul style="list-style-type: none"> • 從經驗中鑽研銷售技巧的精髓 • 時刻檢討銷售過程 • 根據檢討結果找出及加強銷售技巧 • 專業地處理客戶的反對聲音 3. 以專業及道德的銷售手法推銷保險產品 <ul style="list-style-type: none"> • 透過引起客戶興趣及釋除疑慮來推銷保險產品 • 建立穩健的客戶關係取得他們的信任 • 檢討策略的成效並不時作出調整
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"> • 能夠應用不同的銷售策略以應對不同的客戶興趣和釋除疑慮 • 能夠按公司程序、法規要求及道德標準銷售保險產品 • 能夠透過穩健的客戶關係建立與客戶之間的信任 • 能夠檢討及改善銷售技巧
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。