

**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	面對異議以推銷保險產品
編號	105480L3
應用範圍	此能力單元適用於需要負責在保險銷售期間處理客戶反對意見的人士。具此能力者，能從保險產品中知悉客戶的疑慮，並妥善解決。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備處理反對意見的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 明白客戶反對的理由</li> <li>• 理解處理反對的方法</li> <li>• 了解保險銷售的週期</li> <li>• 理解公司保險申請的程序及相關的法規要求</li> <li>• 了解不同性質的反對意見</li> </ul> </li> <li>2. (a) 準備面對異議、反對意見 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出自己與客戶之間現存的矛盾、障礙</li> <li>• 與客戶商討前找出可能引起異議、反對或拒絕的成因</li> <li>• 爭取機會面見客戶以釋除對方疑慮</li> <li>• 重申會面目的</li> </ul> </li> <li>2. (b) 面對異議、反對意見 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 積極聆聽以明白客戶的憂慮</li> <li>• 對客戶的憂慮表現尊重及理解</li> <li>• 提供正面的證據以釋異議、反對意見</li> </ul> </li> <li>3. 找出客戶反對的理由並有效地面對及處理以推銷保險產品 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出客戶反對理由</li> <li>• 與客戶建立融洽關係以減少阻力</li> <li>• 根據公司的程序、法規要求及道德標準，以正面的佐證消除客戶反對的疑慮</li> </ul> </li> </ol>
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"> <li>• 能夠找出客戶及自己之間出現矛盾的成因</li> <li>• 能夠以正面的佐證以消除及安撫客戶的疑慮</li> <li>• 能夠修正及加強分歧處理的技巧</li> </ul>
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。