

**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	支援代理建立及擴闊客戶基礎
編號	105530L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責帶領代理團隊的人士。具此能力者，能評估代理的性格特質及技能，幫助代理識別及轉化潛在客戶，並支援代理持續開發客戶基礎。
級別	5
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備保險產品的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 熟識保險市場</li> <li>• 掌握保險公司產品及目標市場</li> <li>• 掌握客戶的購買行為</li> </ul> </li> <li>2. (a) 評估代理性格特質及技能 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解個別代理的性格特質及技能</li> <li>• 協助代理在聯絡客戶及有潛力客戶時認清自己的能力及弱點</li> </ul> </li> <li>2. (b) 幫助代理識別有潛力客戶 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為代理提供培訓與工具以識別潛在客戶</li> <li>• 協助代理優先處理較易接觸的潛在客戶，並提升他們對轉化潛在客戶的信心</li> </ul> </li> <li>2. (c) 協助代理轉化潛在客戶成為客戶 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 培訓代理運用不同方法聯繫潛在客戶</li> <li>• 協助代理解決接觸潛在客戶的困難</li> <li>• 協助代理解決轉化潛在客戶成為客戶的困難</li> </ul> </li> <li>2. (d) 加強代理開發及維持其客戶基礎的能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 支援代理建立渠道接觸更多潛在客戶</li> <li>• 提升代理轉化潛在客戶的能力</li> </ul> </li> <li>3. 協助個別代理建立及擴闊客戶基礎 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估及協助個別代理尋找及轉化潛在客戶成為客戶</li> <li>• 支援代理聯繫及轉化潛在客戶來維繫及擴闊客戶基礎</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>• 能夠識別代理聯繫潛在客戶時的能力及弱項</li> <li>• 能夠協助代理尋找及轉化潛在客戶</li> <li>• 能夠協助代理解決處理潛在客戶時的困難</li> <li>• 能夠支援代理維繫及擴闊客戶基礎</li> </ul>
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。