

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	提升代理的銷售技巧
編號	105531L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責帶領保險代理團隊的人士。具此能力者，能協助代理了解客戶的需要，改善他們為客戶推薦最適合產品的能力，並提升他們推銷建議書以及促成交易的能力。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備保險產品的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 熟識保險市場 • 掌握保險公司產品及目標市場 • 掌握客戶的購買行為 2. (a) 幫助代理了解客戶的需要 <ul style="list-style-type: none"> • 培訓代理調研的能力 • 培訓代理聆聽及識別客戶需要的能力 • 培訓代理的洞悉能力以發掘客人的潛在需要 2. (b) 提升代理為客戶需求推薦合適產品的能力 <ul style="list-style-type: none"> • 訓練代理全面認識企業產品及其特點 • 鼓勵代理認識競爭對手或其他企業的類似替代產品 • 訓練代理按客戶需求及預算推薦合適產品 2. (c) 提升代理推銷建議書及促成交易的能力 <ul style="list-style-type: none"> • 協助代理了解配合代理自己性格特質及推銷能力的銷售演繹風格 • 協助代理善用自己的強項來增強演繹的風格 • 確保代理自信地推銷並對客戶顯示關懷 • 提升代理與客戶建立信任與和睦關係的能力 • 提升代理處理拒保的能力 3. 協助代理有效地提升其銷售技巧 <ul style="list-style-type: none"> • 培訓代理評估客戶需要的技巧 • 培訓代理對不同產品的理解以助他們為客戶推薦合適的產品 • 培訓代理的推銷技巧應付不同客戶的需要 • 培訓代理與客戶建立互信及和睦關係的技巧
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"> • 能夠提升代理了解客戶需求的能力 • 能夠提升代理按個別客戶要求推薦合適產品的能力 • 能夠提升代理推銷建議書及促成交易的能力 • 能夠改善代理與客戶建立關係的能力
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。