

**保險業 《 能力標準說明 》 能力單元**

「市場營銷」職能範疇

名稱	管理企業品牌
編號	105543L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責制定品牌管理程序的人士。具此能力者，能評估品牌定位、制定建立品牌策略、訂定品牌元素，並通過顧客傳訊及互動推展品牌建立策略。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備客戶關係管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握保險市場的特點</li> <li>• 就保險營運為顧客的忠誠行為與態度定義</li> <li>• 掌握企業發展策略</li> <li>• 深諳保險業的品牌管理</li> <li>• 掌握產品類別特點及目標市場</li> <li>• 深諳相關法規要求</li> </ul> </li> <li>2. 管理企業品牌 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估企業品牌在目標市場的定位，例如品牌價值、品牌定位等</li> <li>• 評估目標市場中對企業品牌的傾向</li> <li>• 制定建立品牌策略，如加強情感聯繫以成為客戶首選</li> <li>• 決定品牌的元素，如名字、商標等，令客戶容易辨認</li> <li>• 設計推廣活動加強品牌曝光率</li> <li>• 為須與客戶互動的員工提供培訓，解釋品牌建立及提升策略以推展品牌建立工作</li> <li>• 品牌建立或促進策略配合企業市場推廣策略</li> <li>• 就銷售及分銷業績，及目標客戶的反饋意見，檢討及調整品牌建立或提升策略</li> </ul> </li> <li>3. 鞏固企業品牌以提升業績 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用合適的品牌建立或促進策略來建立或增進加品牌價值</li> <li>• 通過客戶傳訊及客戶互動活動實踐品牌建立或提升策略，用以推動業績</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>• 能夠運用合適的市場研究方法來評估企業品牌在目標市場的地位</li> <li>• 能夠評估目標客戶和企業品牌之間的聯繫</li> <li>• 能夠找出關鍵的品牌元素並制定建立或加強品牌價值的活動</li> <li>• 能夠讓相關員工在其與目標客戶溝通及互動時建立或提升品牌</li> </ul>
備註	此能力單元亦適用於一般保險、人壽保險業者及保險經紀。