

壽險業-業務專員職能基準

職能基準代碼		FIS3321-002v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	壽險業-業務專員		
所屬 類別	職類別	金融財務 / 保險	職類別代碼	FIS	
	職業別	保險業務	職業別代碼	332	
	行業別	金融及保險業 / 保險業 / 人身保險業	行業別代碼	K6510	
工作描述		從事銷售人壽保險，並提供諮詢服務之人員。			
基準級別		3			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
T1 保單招攬及行銷	T1.1 業務拓展與銷售	O1.1.1 保險商品建議書 O1.1.2 保險要保書 O1.1.3 新客戶數量 O1.1.4 首年度保費收入	P1.1.1 解釋保險商品內容及保險契約條款。 P1.1.2 說明填寫要保書注意事項。 P1.1.3 轉送要保文件及保險契約。	3	K01 人身保險法規 K02 人身保險實務 K03 金融市場與職業道德 K04 保險業招攬廣告自律規範 K05 保險業招攬及核保作業控管自律規範 K06 投資型保險商品銷售自律規範 K07 保險業務員管理規則	S01 人脈擴展 S09 顧客導向 S11 規劃與組織能力 S12 時間管理 S18 溝通能力
T2 協助客戶規劃保險保障	T2.1 客戶適合度分析	O2.1.1 建議書	P2.1.1 認識客戶 ( KYC )，了解客戶需求及風險承受能力。	3	K01 人身保險法規 K02 人身保險實務 K03 金融市場與職業道德	S04 有效連結 S05 價值判斷 S06 影響力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
		O2.1.2 要保書	P2.1.2 協助客戶檢視既有保單，了解保障範圍及缺口。			S08 成果導向 S09 顧客導向 S18 溝通能力
T3 客戶服務	T3.1 保險商品所衍生之相關事項之服務	O3.1.1 既有客戶數 O3.1.2 保單繼續率	P3.1.1 提供客戶售後服務及商品調整建議。 P3.1.2 協助客戶保全、理賠、繳費等相關服務。	3	K08 客戶關係管理	S09 顧客導向 S18 溝通能力 S19 協調能力 S28 維持客戶滿意度
T4 人才招募	T4.1 人力資源有效利用	O4.1.1 增員名單量 O4.1.2 輔導參加證照考試 O4.1.3 報聘人數	P4.1.1 透過增員面談，了解增員對象的個人資料、職業現狀、生活狀況及個人行意願等，選擇適合的人才。 P4.1.2 協助增員對象進行報聘相關作業。 P4.1.3 輔導及安排新人相關教育訓練。	3	K04 保險業招攬廣告自律規範 K07 保險業務員管理規則 K09 人力資源管理	S01 人脈拓展 S11 規劃與組織能力 S17 溝通能力 S24 資訊科技應用能力 S25 自我管理

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A01 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A02 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。

A03 親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。

A04 自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。

A05 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

A06 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A07 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。

A08 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

### 說明與補充事項

- **建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件：**
  - 二十歲以上、具有高中 ( 職 ) 以上學校畢業或同等學歷。
  - 具備人身保險業務員證照。
  - 有服務及學習熱忱。