

壽險業-業務專員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	FIS3321-002v2	壽險業-業務專員	最新版本	因應產業需求，檢視更新職能內涵。	2024/10/25
V1	FIS3321-002v1	壽險業-業務專員	歷史版本	已被《FIS3321-002v2》取代	2021/11/26

職能基準代碼		FIS3321-002v2			
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	3321
	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	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	S01人脈拓展 S02顧客導向 S03規劃與組織能力 S04時間管理 S05溝通能力

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)
		O1.1.4首年度保費收入			K07保險業務員管理規則 K08匯率風險及外匯相關法規訓練	
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 O2.1.2要保書	P2.1.1認識客戶 (KYC)，了解客戶需求及風險承受能力。 P2.1.2協助客戶檢視既有保單，了解保障範圍及缺口。	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	S06有效連結 S07價值判斷 S08影響力 S09成果導向 S10顧客導向 S05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	K09客戶關係管理 K10公平待客原則教育訓練	S05溝通能力 S10 顧客導向 S11協調能力 S12維持客戶滿意度
T4人才招聘	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 K11人力資源管理	S01人脈拓展 S03規劃與組織能力 S05溝通能力 S13資訊科技應用能力 S14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。

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：**
 - 應成年、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