

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	管理關鍵客戶以推動保險銷售
編號	105528L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責在管理銷售業務時採用關鍵客戶管理原理的人士。具此能力者，能識別關鍵客戶、熟識關鍵客戶的營商環境、建議合適產品以迎合客戶的需要、為關鍵客戶提供跟進服務，並與客戶維繫良好的關係。
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. 具備關鍵客戶管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 熟識關鍵客戶管理的原理 • 掌握保險公司產品及目標市場 • 熟識保險業各方面的流程序 • 熟識保險市場 • 掌握客戶的購買行為 2. (a) 識別關鍵客戶 <ul style="list-style-type: none"> • 分析所有賬戶的銷售記錄 • 識別貢獻最高盈利級別或繳付最多保費的關鍵客戶 2. (b) 採用關鍵客戶管理原理 <ul style="list-style-type: none"> • 理解關鍵客戶的營商環境 • 分析關鍵客戶的經營動向 • 指派特定的員工維繫關鍵客戶 • 按客戶需求配對企業的產品及服務 • 確保企業提供予關鍵客戶的各種服務均符合要求 • 與關鍵客戶保持良好的關係 • 定期進行客戶管理檢討會議 2. (c) 定期改善關鍵客戶管理流程 <ul style="list-style-type: none"> • 按已達的銷售額、客戶反饋意見及市場環境的改變來檢討關鍵客戶管理流程 • 按檢討結果調整關鍵客戶管理流程 3. 通過關鍵客戶管理原理有效地管理銷售業務 <ul style="list-style-type: none"> • 提供合適的服務及專責的員工來管理特選的關鍵客戶 • 按客戶需要建議合適產品及服務 • 與關鍵客戶建立融洽關係 • 按按已達的銷售額、客戶反饋意見及市場環境的改變評估關鍵客戶管理流程的成效
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"> • 能夠識別及制定關鍵客戶的定義 • 能夠有效識別關鍵客戶 • 能夠提供合適的服務及委派員工以照顧關鍵客戶 • 能夠選擇合適的產品以迎合客戶的需要 • 能夠與關鍵客戶建立良好的關係 • 能夠按已達的銷售額、客戶反饋意見及市場環境的改變來修訂關鍵客戶管理流程
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。