

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「保單服務」職能範疇

名稱	培訓員工提供電話服務及評估通話質素
編號	105570L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責培訓員工提供電話服務和評估通話質素的人士。具此能力者，能培訓員工處理電話通話，在處理電話服務時為員工提供支援，並評估員工達至服務目標的能力。
級別	5
學分	5 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備服務質素管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握企業發展策略 • 掌握企業產品條款及特性 • 掌握電話營銷的相關法規要求 • 掌握服務系統設計的知識 2. (a) 培訓員工以提供電話服務的技巧 <ul style="list-style-type: none"> • 培訓員工相關產品特點、條款及條件 • 關注電話營銷的相關法規要求 • 評估電話服務中心的服務要求 • 為進、出電話處理訂立服務目標 • 為員工準備常見問題及標準答案範本 • 培訓員工相關的電話禮儀及通話技巧 • 培訓員工善用電話服務系統記錄通話詳情 2. (b) 評估通話質素 <ul style="list-style-type: none"> • 挑選通話記錄作監察之用，例如用隨機抽樣方式 • 就員工向客戶講解產品特點、條款及條件等以評核員工的能力 • 評估員工處理客戶查詢的能力 • 評估員工於電話服務系統內記錄重要客戶資料的能力，如對企業產品的意見 • 就既定服務目標評估員工處理電話的績效 • 改善答案範本提升處理電話事務效能 3. 確保員工有效地處理進和出的通話以提供服務 <ul style="list-style-type: none"> • 培訓員工了解產品特點及相關條款 • 提供統一的答案範本予員工提升其專業性 • 監察通話以評估營運表現 • 評估及修訂答案範本以改善電話服務中心的績效
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"> • 能夠為員工就產品知識及電話禮儀提供充足及全面的培訓 • 能夠按服務目標培訓員工以專業地提供電話服務 • 能夠就迎合客戶需要及客戶資料記錄的表現作績效評估 • 能夠檢討及改善電話服務運作
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。