

保險業務人員
Versicherungskaufmann

學校課程大綱

保險業務人員職類學習領域

學習領域		時數		
		第一年	第二年	第三年
1	建立該職業訓練學程中自我負責的學習態度	40		
2	保險業市場概況	60		
3	業務開發	60		
4	產物保險業務開發與管理	100		
5	建築保險業務開發與管理	60		
6	成立保險業務單位		80	
7	壽險及意外險業務開發與管理		80	
8	衍生性金融商品業務開發		60	
9	健康保險業務開發與管理		60	
10	受雇於業務單位			120
11	法律訴訟險			80
12	車輛類保險業務開發			80
	總計(共 880 小時)	320	280	280

學習領域 1：建立該職業訓練學程中自我負責的學習態度

第一學年

時數：40 小時

訓練生在進入一個新的學習階段之際，能獲得該職業訓練應有的態度學習內容之相關引導，以及對相關法規有所認識。藉此可以運用員工對企業的影響權及參與權。

訓練生有能力可以分析爭議狀況，並運用適當的溝通管道與技巧找出解決之道。訓練生能利用合適的資訊及溝通技巧，並運用於適合自己的學習及工作技巧。藉此也可以發展自己的學習及團隊工作能力。

學習內容

- 職業訓練法
- 青少年勞工法
- 企業勞資協議
- 薪資契約協議
- 雙軌制訓練生代表
- 職業訓練諮詢及勞資爭議法律訴訟
- 工作績效評估系統
- 溝通概論
- 自我管理

學習領域 2：保險業市場概況

第一學年

時數：60 小時

目標闡述：

訓練生能夠分析日常生活中各種可能的風險狀況並發展出如何處理風險及控管方式。因此，灌輸給訓練生的主要概念是，保險是風險管理的措施，並且訓練生也能了解風險管理的極限，並學習業務佣金的精算方式。訓練生能夠分辨保險相關法規及人身保險及社會保險的相異之處，以及該兩項保線的社會意義。

訓練生可以了解並分析影響保險金及保險額度的因素。訓練生能描述被保險企業以及產物保險重點投保項目之影響範圍。

訓練生可以解說個人產險、企業產險以及總體經濟保險的意義與價值。

訓練生解釋國家對保險監督之原因及其必要性以及如何執行。該項目基本上與企業保險考量不同，進而說明區分的領域。

訓練生可以了解並描述企業中董事的參與以及表決權。

訓練生能運用適當的溝通管道及技巧以表達所學習的知識與技巧。

學習內容：

- 保險基本概念
- 風險承保佣金精算
- 市場及價格訂定
- 投保企業單位及承保企業單位
- 責任、財務及法務監督
- 保險公司、相互保險機制
- 強制公共意外責任保險機制
- 個體經濟總論
- 資金獲得及運用
- 機關及組織
- 法律追溯權
- 客戶群、產品種類、特性及其功能
- 重點保險概念
- 全球化
- 銷售溝通技巧
- 簡報技巧

學習領域3：業務開發

第一學年
時數：60 小時

目標闡述：

訓練生能提供產物保險相關資訊及保險產品知識方面的諮詢，並且到最後可以與顧客訂定契約及開始保險契約。

訓練生可以分析並說明各種不同的保險契約內容、型式及相關投保條件、保戶之權利及義務並能解釋清楚違約之後果及相關法律後果。因此訓練生需要了解如何使用相關法源以及法規解釋。訓練生能在銷售保險產品時運用銷售溝通策略並且以客戶需求為導向來設計保單。

訓練生能了解如何獲取產品資訊以及相關專業知識的管道以及向客戶介紹這些資訊的溝通方式以及管道，

——

學習內容：

- 相關專業法律知識以及業務開發知識及技巧
- 客戶購買意願分析及調查
- 時間期限
- 承保業務單位及業務員之告知義務、違反事業規定等狀況
- 繳款方式、準備金、墊償金
- 佣金
- 訂定契約前申訴義務
- 資訊安全
- 銷售對談技巧

學習領域 4：產物保險業務開發與管理

第一學年

時數：100 小時

目標闡述：

訓練生能進行個案式的風險分析並告知客戶相對因應的保險方式。訓練生能解說一般產物保險之條件、條款以及其他衍生保險產品，並詳細說明用途及顧客需求導向式的商品推薦。訓練生告知客戶應避免不當保險理由，解釋拒保理由及限制保險之範圍。有關風險評估部分，訓練生必須學習如何使用數據資料提供商品的可能選擇性並且予以評估。訓練生能經由此促成簽立投保契約並計算保費。至於風險估計變動及契約變更，訓練生均需有能力可以接受客戶諮詢、計算加保費率或退費金額，並且評估客戶續保之意願及可能性。

訓練生能瞭解核保、保全原則方式及理賠計算。訓練生能處理理賠事件並能告知保戶相關拒絕理賠之原因與法源。

訓練生能針對被保產物解釋相關性質被保產物及全面性產物保險專案之相異之處。訓練生能於諮詢客戶期間運用適當的溝通管道及技巧應對並且以適當的方式呈現商品。

學習內容：

- 自行車防竊、過度使用損壞、水族箱損壞等拒保條款
- 延伸性的基本產物損壞險
- 玻璃類產物險
- 投保期間強制險項目
- 終止契約
- 專業軟體

學習領域5：建築物保險業務開發與管理

第二學年

時數：60 小時

目標闡述：

訓練生能針對建築物進行風險評估並告知客戶相對因應的保險方式。訓練生能解說一般建築物及住屋保險之條件、條款以及其他衍生保險產品，並詳細說明用途及顧客需求導向式的商品推薦。訓練生告知客戶應避免不當保險理由，解釋拒保理由及限制保險之範圍。有關風險評估部分，訓練生必須學習如何使用數據資料提供商品的可能選擇性並且予以評估。訓練生能經由此促成簽立投保契約並計算保費。至於風險估計變動及契約變更。

訓練生於承保個案能針對財產移轉、法律繼承等相關法律說明。均需有能力可以接受客戶諮詢、計算加保費率或退費金額，並且評估加保或再保等可能性以及牽涉相關要保企業所涉及之費用。

訓練生能瞭解核保、保全原則方式及理賠計算。訓練生能處理理賠事件並能告知保戶相關拒絕理賠之原因與法源。

舉例：針對商業用建築保險訓練生能解釋相關共保與再保之可行性。訓練生能於諮詢客戶期間運用適當的溝通管道及技巧應對並且以適當的方式呈現商品。

學習內容：

——條款：折損保險、延伸保險如所屬建築物之外的水管損壞保險、延伸保險如旁枝水管保險、建築物所屬配備及其他配備、樹木傾倒所造成的建築物件損毀保險

——衍生性基本損毀產物保險

——保單過期失效、拒保期限

——投保限額

——餘額契約、虧損額契約

學習領域6：成立保險業務單位

第二學年

時數：80 小時

目標闡述：

訓練生學會如何選擇適當的公司型式以成立代理業務單位並且可以說明理由。這其中必須了解與所屬保險公司之相關契約關係，作為往後業務發展目標之標準。

訓練能夠從經營管理角度規劃業務單位相關設備、比較不同的付款條件、補助費用之可能性。以會計名義正式申請成立代理業務單位。訓練生並能規劃相關人事需求，並且能運用行銷網路順帶進行增員以及組織發展工作計畫，並且於其中適當運用溝通管道及技巧。

學習內容：

- 公司成立之形式
- 無業績狀態、失效
- 商品比較、訂購
- 盤點、收支平衡、帳戶管理
- 資金準備狀況(私人資金、他人資金、借貸)
- 代理商、仲介商
- 工作契約

學習領域7：壽險及意外險業務開發與管理**第二學年****時數：80 小時****目標闡述：**

訓練生能針對個人人身進行風險評估並告知客戶相對因應的保險方式。訓練生能解說一般退休金、年金或意外險之保險條件、條款以及其他衍生保險產品，並詳細說明用途及顧客需求導向式的商品推薦並找出保險及個人風險管理之漏洞。訓練生告知客戶應避免不當保險理由，解釋拒保理由及限制保險之範圍。有關風險評估部分，訓練生必須學習如何使用數據資料提供商品的可能選擇性並且予以評估。訓練生能經由此促成簽立投保契約並計算保費。至於風險估計變動及契約變更之時，訓練生練習如何為保戶規劃適當的保單變更。

訓練生能向客戶解釋因人身保險所產生的額外資金，並能向客戶解釋如何運用該筆資金。若客戶短期或長期的保費給付困難時，則能建議保戶採取長期的投保方式。訓練生並能向保戶解釋因人身保險在賦稅中所產生的影響。

訓練生能了解並處理核保、保全原則方式及理賠計算。訓練生能處理理賠事件並能告知保戶相關拒絕理賠之原因與法源。保戶所有的狀況、如核保、理賠，為客戶設計、決定投保義務條件、協助計算投保額度並以書面方式向保戶說明。於人身保險中，必須於保單中考慮售受益人。

訓練生能於諮詢客戶期間運用適當的溝通管道及技巧應對並且以適當的方式呈現商品。

內容：

- 契約撤銷權
- 撤銷時效約定
- 資訊安全
- 投資型人壽保險
- 死亡險
- 年金

- 教育費用險
- 意外險、失能險
- 薪資直接扣除險
- 儲蓄準備金、贖回金額、準備金、投資基本準備金
- 精算概論
- 佣金系統、利息計算、費率計算
- 薪資收入、資金賦稅、繼承贈予稅
- 保險相關法令、承讓、扣押
- 單純意外傷害險、兒童意外傷害險
- 書面溝通技巧

學習領域 8：衍生性金融商品業務開發

第二學年
時數：60 小時

目標闡述：

訓練生能提供保戶該保險公司所提供的相關衍生性金融商品之知識。能從客戶需求面切入並分析客戶的個人需要並且評估保戶個人經濟狀況建議適當的投資方式。針對此，訓練生必須了解經濟景氣狀況、金融政策變化等來作為評估的依據。訓練生能向保戶解釋各種不同投資方式的優缺點。並且運用適當的溝通方式及技巧介紹給客戶以及呈現商品組合。

內容：

- 基金相關之人身保險商品
- 保守型基金
- 建屋儲金
- 私人不動產基金
- 經濟企管目標
- 利息及利息變動
- 基本息、融資
- 經濟景氣循環曲線、國民生產毛額
- 通貨膨脹率
- 語言及非語言溝通
- 簡報技巧

學習領域 9：健康保險業務開發與管理

第三學年
時數：60 小時

目標闡述：

訓練生能針對個案狀況進行風險評估、參考比較相關法令規定下以及私人健康保險，並告知客戶相對因應的保險方式。訓練生能解說能按客戶需求提供說明保險條件、條款等保險商品，並詳細說明用途及顧客需求導向式的商品推薦並找出保險及個人風險管理之漏洞。有關風險評估部分，訓練生必須學習如何使用數據資料提供商品的可能選擇性並且予以評估，並且評估費率選擇性。

訓練生能經由此促成簽立投保契約並依投保年齡計算保費。訓練生必須依保戶本身之生活狀況變動，協助作風險估計變動及契約變更，學習如何為保戶規劃適當的保單。

訓練生能了解並處理核保、保全原則方式及理賠計算。訓練生能處理理賠事件並能告知保戶相關拒絕理賠之原因與法源。保戶所有的狀況、如核保、理賠，為客戶設計、決定投保義務條件、協助計算投保額度並以書面方式向保戶說明。於人身保險中，必須於保單中考慮售受益人。

訓練生能於諮詢客戶期間運用適當的溝通管道及技巧應對並且以適當的方式呈現商品。

內容：

- 投保起訖時間、等候生效期
- 健康全額保險、基本保險及看護險
- 疾病醫療、就醫險
- 住院醫療險
- 加保
- 專業外語

學習領域 10：受雇於業務單位

第三學年

時數：120 小時

目標闡述：

訓練生能審視並評估保險公司之業務單位的經營狀況。訓練生有能力審計相關文件及控管機制作為審計判斷公司營運成效之措施。

訓練生也因此能善用會計、費用計算及統計資料來證明業務單位經營成效。

訓練生能按所在區域之經濟條件來判斷吸收客戶狀況以及客戶諮詢狀況，並且進而規劃增進業績之策略，並運用適當之行銷策略以達到業績目標。訓練生能針對保險業界中的集中行銷策略判斷業務績效之影響狀況。身為勞方，訓練生必須有能力自己申報綜合所得稅務。

訓練生必須接受專業行銷溝通訓練進而可以與他人進行組織團體合作。訓練生能分析各種可能的衝突情境並從中發展解決方式。訓練生了解公司內的員工參與權。從市場急速變化的狀況，訓練生必須培養出個人應變的能力及意願已適應

市場需求變化並確認終身學習之重要工作。

內容：

- 基本帳戶、佣金帳戶、私人帳戶
- 薪資轉入出方式、轉入出銀行機關
- 折舊註銷、時效、期間計算
- 年度結算
- 基本開銷、機動性及固定開銷
- 損壞率計算、退租或退買率、管理費用率、資金報酬率
- 行銷策略
- 解約、企業單位相關法規、勞資糾紛法律訴訟
- 競爭及全球化
- 爭議解決方案
- 進修及人員訓練發展

學習領域 11： 法律訴訟險

第三學年

時數：80 小時

目標闡述：

訓練生了解訴訟相關法律規定以及進行律訴訟中的風險評估。並且按照個體客戶或企業客戶進行客戶需求導向的保險商品組合。

訓練生能解說能按客戶需求提供說明保險條件、條款等保險商品，並詳細說明用途及顧客需求導向式的商品推薦並找出保險及風險管理之漏洞。有關風險評估部分，訓練生必須學習如何使用數據資料提供商品的可能選擇性並且予以評估，並且評估費率選擇性。

訓練生能了解並處理核保、保全原則方式及理賠計算。訓練生能處理理賠事件並能告知保戶相關拒絕理賠之原因與法源。保戶所有的狀況、如核保、理賠，為客戶設計、決定投保義務條件、協助計算投保額度並以書面方式向保戶說明。

訓練生能於諮詢客戶期間運用適當的溝通管道及技巧應對並且以適當的方式呈現商品。

學習內容：

- 債務積欠訴訟
- 車輛、動物、加油站破壞訴訟
- 個人拘捕、企業拘捕
- 個人、職業、交通類法律保護
- 法律控制機制

學習領域 12：車輛類保險業務開發

第三學年
時數：80 小時

目標闡述：

訓練生能分析評估承載交通工具使用之風險。能告知客戶車輛及交通工具保險之用意及範圍。並能運用專業外語表達。

訓練生能解說能按客戶需求提供說明保險條件、條款等保險商品，並詳細說明用途及顧客需求導向式的商品推薦並找出保險及風險管理之漏洞。有關風險評估部分，訓練生必須學習如何使用數據資料提供商品的可能選擇性並且予以評估，並且評估費率選擇性。

訓練生能了解並處理核保、保全原則方式及理賠計算。訓練生能處理理賠事件並能告知保戶相關拒絕理賠之原因與法源。保戶所有的狀況、如核保、理賠，為客戶設計、決定投保義務條件、協助計算投保額度並以書面方式向保戶說明。

訓練生能於諮詢客戶期間運用適當的溝通管道及技巧應對並且以適當的方式呈現商品。

學習內容：

- 債務積欠拘押
- 違反交通規則拘押
- 強制性保險法
- 強制性保險規定
- 保險費率訂定