

保險業務人員  
Versicherungskaufmann

工作崗位計畫書

序號	職業訓練 部份	在獨立規劃、執行與控管的情況下 所須傳授的技能與知識
1	2	3
1	訓練事業單位	
1.1	事業單位地位、法令 規章、事業單位組織	a) 該職業訓練目的、工作領域、訓練事業單位之事業範圍及其 事業地點分佈 b) 訓練事業單位於相關業界之地位 c) 訓練事業單位於金融界之合作概況以及客戶群 d) 訓練事業單位與相關財經機構、政府單位、工商同業公會之 合作互動情形 e) 訓練事業單位之法律形式以及與其他關係企業之合作情形 f) 訓練事業單位之組織架構與決策機制
1.2	員工能力	a) 員工行為能力發展與事業單位成功之關鍵因素 b) 內勤、外勤員工之角色、義務及權力分配以及相互合作關係 c) 訓練事業單位發展目標、人力資源發展意義以及措施以及績 效管理機制及措施 d) 企業員工參與權以及福利等措施 e) 符合人性之工作環境與工作條件 f) 分工合作、任務性的團體合作

1.3	人力資源管理及教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 說明人力資源規劃、招募、任用之目標以及標準</li> <li>b) 說明內、外勤人員以及獨立保險代理人三種形式之聘僱法律身分、工作任務、權利義務以及工作契約形式</li> <li>c) 舉證工作職場上之相關關係人及角色、說明按職位之薪資報酬計算方式</li> <li>d) 描述工作中重要的參與權項並與實例說明</li> <li>e) 報告相關重要的聘僱基準規定、服務項目以及公司內部勞資約定、公司相關業務及業務結果</li> <li>f) 解釋企業內部員工參與權之相關法規以及員工代表團體組織運作</li> <li>g) 確認該職業訓練之權利義務以及訓練生在雙軌制職業訓練中所應帶來的貢獻</li> <li>h) 比較工作崗位計畫書以及學校課程大綱並學習運用動同的學習管道接受訓練</li> <li>i) 說明保險業中相關之在職進修以及教育訓練系統，並運用該系統學習，達到個人職涯晉升以及公司之營業利益</li> </ul>
1.4	工作安全、環保、資源使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 訓練事業單位中職業相關之工作安全措施以及工作職意外職災防範措施</li> <li>b) 以實例解釋健康保障、工安以及符合人性的工作條件與意義</li> <li>c) 從企業盈利出發闡述工作條件</li> <li>d) 灌輸環保以及節省資源之概念、運用不會破壞環境保護之辦公室用具</li> <li>e) 灌輸節省能源之措施與做法</li> </ul>

序號	職業訓練的部份	在獨立規劃、執行與控管的情況下 所須傳授的技能與知識
1	2	3
2	訓練事業單位	
2.1	訓練事業單位於銷售服務市場中之地位與定位	a) 描述訓練事業單位之組織狀況及工作流程、各個單位之功能及事業服務項目 b) 描述訓練事業單位中央制、非中央制、派任機制，以及按實例描述其機制之實施狀況與影響 c) 以實例解釋工作場所安全以及符合人性的工作條件與意義 d) 介紹工作時所需之資源以及置放位置、並且告知資訊流向以及資訊管理系統 e) 不同任務導向之工作方式
2.2	資訊及溝通系統功能及效用	a) 按工作任務性質運用資訊及溝通系統 b) 說明各資訊系統及攻通管道對企業整體組織、工作流程及工作條件之效用，並針對此說明工作上的要求
2.3	資訊安全及資訊管理	a) 訓練事業單位之資訊安全措施 b) 說明如何保存資訊、維護資訊及其原因
3	保險業及銷售	
3.1	總體經濟發展中保險業之重要性與意義	a) 就保險業總體經濟工線來解釋該行業帶有風險管理承擔者、資金託管者、創造就業者之角色 a) 澄清保險業對於風險迴避以及說明保險業與其他產業/行業之交互關係
3.2	保險市場	a) 解釋保險市場以及市場競爭狀況、業務範圍區域之市場情形 b) 說明(德國與歐盟)在此應該台灣與其他亞太地區保險市場生態之異同 c) 告知(德國)台灣本土或大中華地區保險業相關法規
3.3.	客戶及購買關係	a) 協助了解在做客戶諮詢、客戶服務時客戶之要求及期待，並且能適當選擇公司之商品搭配可能 b) 了解保險業客戶應有的權利與義務相關法規

3.4	銷售及營銷	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 按該公司之特色說明市場區隔</li> <li>b) 說明該訓練事業單位廣宣、銷售相關之目標以及措施</li> <li>c) 訓練事業單位之行銷通路與其它業接行銷通路之區隔</li> <li>d) 業績目標之管控機制</li> </ul>
3.5	顧客導向溝通	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 客戶開發及接觸客戶技巧訓練</li> <li>b) 準備如何接觸客戶以及行銷對象</li> <li>c) 按客戶個人需求作風險評估分析、並提供解決方案</li> <li>d) 提供傷害理賠資訊以及防範傷害或降低傷害諮詢</li> <li>e) 運用客戶需求導向之銷售對話技巧</li> <li>f) 與客戶或潛在客戶於適當時機聯繫</li> <li>g) 與客戶或潛在客戶諮詢或銷售對話準備、執行以及後續處理</li> </ul>
3.6	商品推出	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 傳遞商品知識以及各商品之間比較</li> <li>b) 說明保險商品設計時之各相關影響因素</li> </ul>

序號	職業訓練的部份	在獨立規劃、執行與控管的情況下 所須傳授的技能與知識
1	2	3
4	保險公司之商品及服務	
4.1	保險商品及客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 按保險種類如人壽保險、意外保險、健康保險以及傷害險說明商品</li> <li>b) 說明並強調各個商品對客戶之利益</li> </ul>
4.2	其他保險商品	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 以案例說明訓練事業單位所提供之保險商品</li> <li>b) 說明並強調各個商品對客戶之利益</li> <li>c) 按各客戶群特色以及實例區分商品</li> </ul>
4.3	其他金融性商品	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 說明訓練事業單位是主要金融商品以及合作夥伴</li> <li>b) 說明並強調各個商品對客戶之利益</li> </ul>

4.4	申請手續及作業流程	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 案件申請作業時能使用相關法規及企業相關法規說明</li> <li>b) 說明保險契約訂定流程以及注意事項</li> <li>c) 確認風險評估之重要標準以及決定是否申請契約訂定</li> <li>d) 保險費率及費用計算</li> <li>e) 說明再保可能以及其意義</li> </ul>
4.5	契約訂定處理	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 案件處理作業時能使用相關法規及企業相關法規說明</li> <li>b) 確認保險契約中任何有效事項</li> <li>c) 維護保險契約中任何有效事項措施</li> <li>d) 說明保險期約終止與撤銷之原因及種類</li> <li>e) 說明客戶繳費形式以及規定</li> </ul>
4.6	售後服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 按保險公司規定進行客戶服務</li> <li>b) 運用正式及其他資訊管道說明或評估承保金額，並且其服務範圍及原因說明</li> <li>c) 理賠可能性及條件、範圍等事項說明</li> <li>d) 按保險目的觀察償還可能以及分割協議</li> </ul>
5	審計	
5.1	會計	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 說明會計任務、相關法規、企業相關規定</li> <li>b) 了解不同業務需求之會計工作</li> </ul>
5.2	精算	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 說明企業花費計算目的以及型式、方法</li> <li>b) 保險商品之費用或保費利潤計算原則</li> </ul>
5.3	規劃計算及制控	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 說明制控工作為一項資訊控管以及掌握企業資源之措施</li> <li>b) 舉例說明制控</li> <li>c) 說明統計運用可能以及型式</li> </ul>
5.4	稽核	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 說明稽核任務及目的</li> <li>b) 內部及外部稽核區分</li> </ul>