

保戶服務快速上手(107年修訂版)

修訂章節目錄對照表

107年修訂版目錄

第一部分 保戶服務概論						
章	節	名稱		章	節	名稱
第一章	保戶服務導論			第一章	保戶服務導論	
第一章	第一節	保戶服務的概述		第一章	第一節	保戶服務的概述
第一章	第二節	保戶服務的組織型態及服務管道		第一章	第二節	保戶服務的組織型態及服務管道
第一章	第三節	保戶服務人員的後勤支援		第一章	第三節	保戶服務人員的後勤支援
第一章	第四節	保戶服務的等級		第一章	第四節	保戶服務的等級
第一章	第五節	保戶服務的時機		第一章	第五節	保戶服務的時機
第一章	第六節	保戶服務人員的核心能力		第一章	第六節	保戶服務人員的核心能力
第一章	第七節	保險業公平對待客戶原則	修訂	第一章	第七節	保險業公平對待客戶原則
第一章	第八節	保險業防制洗錢及打擊資恐之相關作業	修訂	第一章	第八節	保險業防制洗錢及打擊資恐之相關作業
第一章	第九節	保戶服務所面臨的挑戰		第一章	第九節	保戶服務所面臨的挑戰
第一章	第十節	本書的導讀		第一章	第十節	本書的導讀
第二章	保戶服務職場EQ 與壓力管理			第二章	保戶服務職場EQ 與壓力管理	
第二章	第一節	何謂情緒？何謂EQ？何謂情緒管理？		第二章	第一節	何謂情緒？何謂EQ？何謂情緒管理？
第二章	第二節	情緒管理的學理架構		第二章	第二節	情緒管理的學理架構
第二章	第三節	情緒管理方法		第二章	第三節	情緒管理方法
第二章	第四節	何謂壓力？壓力如何形成？		第二章	第四節	何謂壓力？壓力如何形成？
第二章	第五節	壓力來源及警告資訊		第二章	第五節	壓力來源及警告資訊
第二章	第六節	如何面對壓力及管理		第二章	第六節	如何面對壓力及管理
第三章	第一線客戶接待與電話禮儀			第三章	第一線客戶接待與電話禮儀	
第三章	第一節	客戶服務之要領		第三章	第一節	客戶服務之要領
第三章	第二節	接待禮儀		第三章	第二節	接待禮儀
第三章	第三節	電話禮儀		第三章	第三節	電話禮儀
第三章	第四節	範例演練		第三章	第四節	範例演練
第三章	第五節	結語		第三章	第五節	結語
第四章	服務行銷策略與客戶抱怨處理技巧			第四章	服務行銷策略與客戶抱怨處理技巧	
第四章	第一節	為何要留住顧客？		第四章	第一節	為何要留住顧客？
第四章	第二節	是否需要留住所有的顧客？		第四章	第二節	是否需要留住所有的顧客？
第四章	第三節	哪些顧客該留？哪些不該留？		第四章	第三節	哪些顧客該留？哪些不該留？
第四章	第四節	留住對的顧客會創造哪些雙贏的利益？		第四章	第四節	留住對的顧客會創造哪些雙贏的利益？
第四章	第五節	顧客層級的分類		第四章	第五節	顧客層級的分類
第四章	第六節	如何與不同層級的顧客打交道？		第四章	第六節	如何與不同層級的顧客打交道？
第四章	第七節	留住顧客之策略擬訂的基礎：策略性思考重點		第四章	第七節	留住顧客之策略擬訂的基礎：策略性思考重點
第四章	第八節	留住顧客的策略性與戰術性作法		第四章	第八節	留住顧客的策略性與戰術性作法
第四章	第九節	顧客抱怨的本質及抱怨處理的重要性		第四章	第九節	顧客抱怨的本質及抱怨處理的重要性
第四章	第十節	顧客對服務疏失的抱怨反應方式及抱怨者的類型		第四章	第十節	顧客對服務疏失的抱怨反應方式及抱怨者的類型
第四章	第十一節	顧客抱怨的動機		第四章	第十一節	顧客抱怨的動機
第四章	第十二節	服務疏失的補救策略與技巧		第四章	第十二節	服務疏失的補救策略與技巧
第五章	客戶申訴的因應與處理			第五章	客戶申訴的因應與處理	
第五章	第一節	為什麼顧客會產生抱怨		第五章	第一節	為什麼顧客會產生抱怨
第五章	第二節	申訴處理		第五章	第二節	申訴處理
第五章	第三節	金融消費爭議評議機制		第五章	第三節	金融消費爭議評議機制
第五章	第四節	申訴案件統計與回饋	修訂	第五章	第四節	申訴案件統計與回饋
第五章	第五節	從顧客流失汲取教訓		第五章	第五節	從顧客流失汲取教訓
第六章	卓越服務創造顧客終身價值			第六章	卓越服務創造顧客終身價值	
第六章	第一節	顧客終身價值的觀念		第六章	第一節	顧客終身價值的觀念
第六章	第二節	顧客保留率與顧客價值		第六章	第二節	顧客保留率與顧客價值
第二部分 保戶服務專業養成						
第一篇 人身保險				第一篇 人身保險		
章	節	名稱		章	節	名稱
第一章	行銷須知			第一章	行銷須知	
第一章	第一節	人身保險產品概述	修訂	第一章	第一節	人身保險產品概述
第一章	第二節	產品介紹	修訂	第一章	第二節	產品介紹
第一章	第三節	保險業招攬作業規範	修訂	第一章	第三節	保險業招攬作業規範
第一章	第四節	傳統通路行銷	修訂	第一章	第四節	傳統通路行銷
第一章	第五節	非傳統通路行銷	修訂	第一章	第五節	非傳統通路行銷
第一章	第六節	填寫要保書應注意之事項	修訂	第一章	第六節	填寫要保書應注意之事項
第二章	核保須知			第二章	核保須知	
第二章	第一節	要保書之審核	修訂	第二章	第一節	要保書之審核
第二章	第二節	核保準則概述	修訂	第二章	第二節	核保準則概述
第二章	第三節	保險費、年齡及費率計算	修訂	第二章	第三節	保險費、年齡及費率計算
第二章	第四節	保單之簽發作業		第二章	第四節	保單之簽發作業
第三章	保全須知			第三章	保全須知	
第三章	第一節	保全之概述	修訂	第三章	第一節	保全之概述
第三章	第二節	傳統型保險商品之給付類作業	修訂	第三章	第二節	傳統型保險商品之給付類作業
第三章	第三節	傳統型保險商品之變更類作業	修訂	第三章	第三節	傳統型保險商品之變更類作業
第三章	第四節	投資型保險商品之給付類作業	修訂	第三章	第四節	投資型保險商品之給付類作業
第三章	第五節	投資型保險商品之變更類作業	修訂	第三章	第五節	投資型保險商品之變更類作業
第三章	第六節	網路保險服務作業	修訂	第三章	第六節	網路保險服務作業
第三章	第七節	防制洗錢之保全相關作業	修訂	第三章	第七節	防制洗錢之保全相關作業
第三章	第八節	其他保全作業		第三章	第八節	其他保全作業
第三章	第九節	團體保險之變更		第三章	第九節	團體保險之變更

保戶服務快速上手(107年修訂版)

修訂章節目錄對照表

107年修訂版目錄

章	節	名稱		章	節	名稱
第四章	理賠須知			第四章	理賠須知	
第四章	第一節	理賠人員理賠實務處理準則及職業道德規範	修訂	第四章	第一節	理賠人員理賠實務處理準則及職業道德規範
第四章	第二節	理賠之申請	修訂	第四章	第二節	理賠之申請
第四章	第三節	理賠文件之提出	修訂	第四章	第三節	理賠文件之提出
第四章	第四節	保險事故之查證	修訂	第四章	第四節	保險事故之查證
第四章	第五節	理賠金額之計算		第四章	第五節	理賠金額之計算
第四章	第六節	保險理賠申請之結案方式	修訂	第四章	第六節	保險理賠申請之結案方式
第四章	第七節	保險金之給付	修訂	第四章	第七節	保險金之給付
第四章	第八節	其他理賠事項之處理	修訂	第四章	第八節	其他理賠事項之處理
第五章	申訴案件問題與處理			第五章	申訴案件問題與處理	
第五章	第一節	申訴案件爭議類型分析		第五章	第一節	申訴案件爭議類型分析
第五章	第二節	保戶申訴案例說明		第五章	第二節	保戶申訴案例說明
第六章	法令遵循事項			第六章	法令遵循事項	
第六章	第一節	共同類	修訂	第六章	第一節	共同類
第六章	第二節	商品類	修訂	第六章	第二節	商品類
第六章	第三節	招攬類	修訂	第六章	第三節	招攬類
第六章	第四節	保全類	修訂	第六章	第四節	保全類
第二篇 財產保險				第二篇 財產保險		
章	節	名稱		章	節	名稱
第一章	行銷須知			第一章	行銷須知	
第一章	第一節	產品介紹	修訂	第一章	第一節	產品介紹
第一章	第二節	傳統通路行銷	修訂	第一章	第二節	傳統通路行銷
第一章	第三節	非傳統通路行銷	修訂	第一章	第三節	非傳統通路行銷
第一章	第四節	填寫要保書應注意之事項		第一章	第四節	填寫要保書應注意之事項
第二章	核保須知			第二章	核保須知	
第二章	第一節	要保書之審核		第二章	第一節	要保書之審核
第二章	第二節	核保準則概述		第二章	第二節	核保準則概述
第二章	第三節	產險短期費率計算、終止契約之保費退還		第二章	第三節	產險短期費率計算、終止契約之保費退還
第三章	理賠須知			第三章	理賠須知	
第三章	第一節	理賠申請一出險通知之期限及要件	修訂	第三章	第一節	理賠申請一出險通知之期限及要件
第三章	第二節	損失證明文件之提供		第三章	第二節	損失證明文件之提供
第三章	第三節	承保範圍之確認		第三章	第三節	承保範圍之確認
第三章	第四節	除外不保事項		第三章	第四節	除外不保事項
第三章	第五節	理賠金額之計算		第三章	第五節	理賠金額之計算
第三章	第六節	逕行和解之禁止		第三章	第六節	逕行和解之禁止
第三章	第七節	其他保險之責任分攤		第三章	第七節	其他保險之責任分攤
第三章	第八節	保險金給付期間之限制		第三章	第八節	保險金給付期間之限制
第三章	第九節	訴訟及仲裁		第三章	第九節	訴訟及仲裁
第三章	第十節	請求權時效		第三章	第十節	請求權時效
第三章	第十一節	必要證據之保全程序		第三章	第十一節	必要證據之保全程序
第三章	第十二節	代位求償權之行使		第三章	第十二節	代位求償權之行使
第三章	第十三節	再保險人責任之分攤		第三章	第十三節	再保險人責任之分攤
第三章	第十四節	小結		第三章	第十四節	小結
第四章	申訴案件問題與處理			第四章	申訴案件問題與處理	
第四章	第一節	申訴案件爭議類型分析	修訂	第四章	第一節	申訴案件爭議類型分析
第四章	第二節	保戶申訴案例說明		第四章	第二節	保戶申訴案例說明
第五章	法令遵循事項			第五章	法令遵循事項	
第五章	第一節	共同類	修訂	第五章	第一節	共同類
第五章	第二節	核保類	修訂	第五章	第二節	核保類
第五章	第三節	理賠類	修訂	第五章	第三節	理賠類