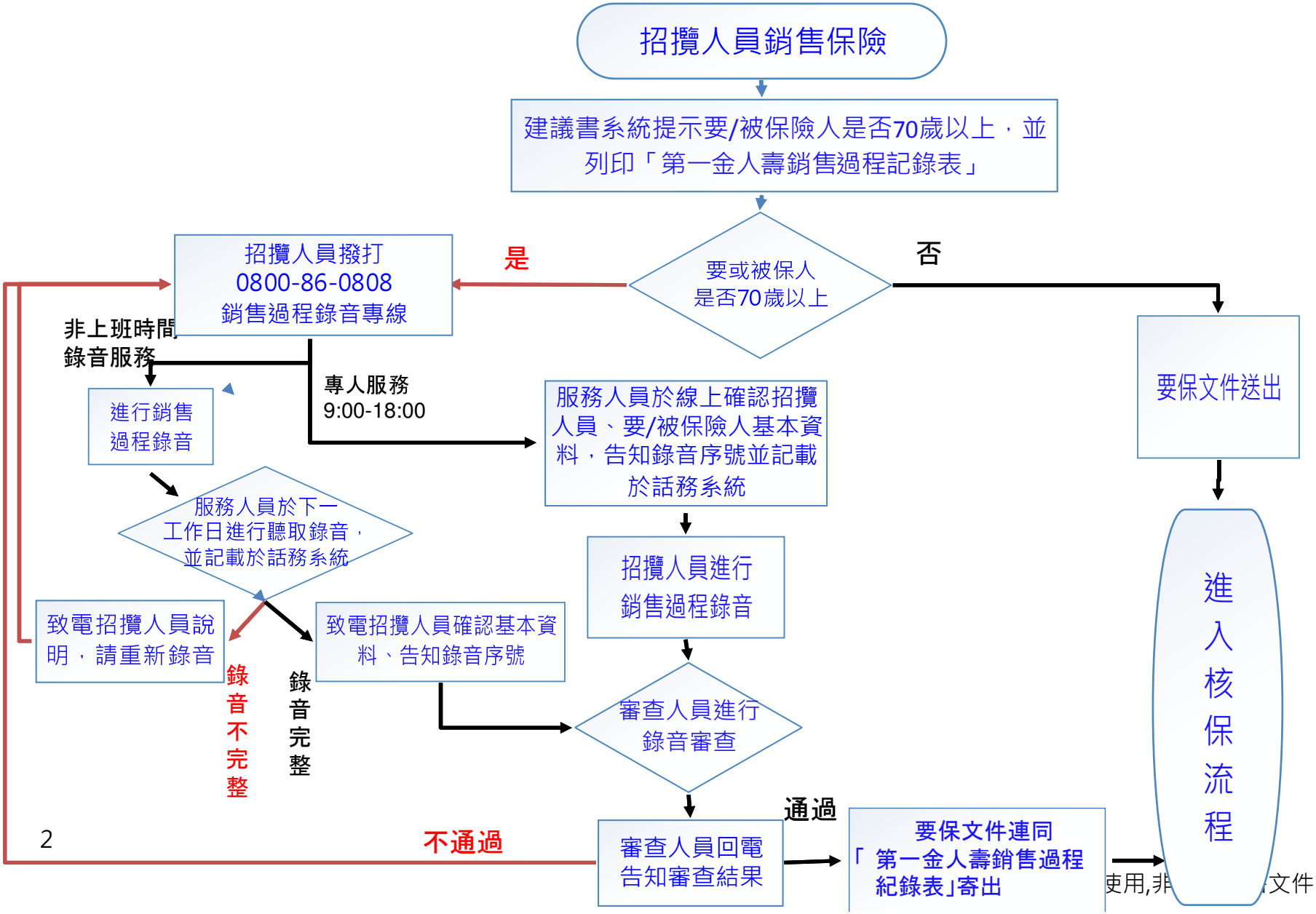
第一金人壽

錄音作業流程



使用,非 文件

第一金人壽

保單錄音專線宣導

※本教材僅供內部訓練使用,非商品銷售文件

第一金人壽　錄音專線0800-86-0808說明

☆**專人服務**：工作日9:00~18:00
錄音服務：非工作日 及 非上班時段

★保險局表示不可線上覆審，故由服務人員接聽錄音專線後，將先與銷售人員於電話中記錄銷售人員及要、被保險人基本資料及購買商品內容後，告知錄音序號並進行錄音，錄音完成後直接掛斷電話。

☆**線上詢問內容如下：**
通路、分行/分公司、業務人員姓名、登錄證字號；要被保人姓名、ID、生日；投保商品內容；覆審回電電話。

★覆審完成將由服務人員撥打銷售人員電話告知是否通過。

※本教材僅供內部訓練使用,非商品銷售文件

第一金人壽　錄音專線應注意事項

◎ 錄音判斷：要保人或被保險人保險年齡70歲(含)以上

● 錄音對象：要保人

◎ 同一要保人投保N份保單，需進行N通錄音。

● 銷售過程記錄表須請招攬人員簽名。

◎ 錄音後要保文件及銷售過程記錄表須於5個工作日內送達第一金人壽。

● 若要保內容變更時，需重新進行錄音。
(如商品/保額/保費調整)

◎投保目的及需求需與業報書內容一致。

●若於錄音專線錄音，本公司將於下一工作日回電。

※本教材僅供內部訓練使用,非商品銷售文件

第一金人壽　錄音前作業

◎ 錄音前，請務必與客戶說明商品內容。

● 錄音前，請務必與客戶溝通銷售記錄表內容。

◎ 錄音前，請務必確認客戶是否有其他問題。

● 錄音前，請務必告知客戶錄音回答應明確。

◎ 錄音前，請務必告知客戶若錄音覆審未通過，需重新錄製。

●錄音前，請務必告知客戶，若客戶回覆與題目不符或提其他問題，需重新錄製。

※本教材僅供內部訓練使用,非商品銷售文件

第一金人壽　錄音專線覆審標準

銷售過程錄音狀況	說明	覆審確認
客戶回答是否明確	客戶回答「知道」、「好」、「哇栽」、「沒問題」、「厚」	適當
	客戶回答「恩」、「喔」、「嘿啦」、「ㄟ」……	不適當 請重新錄製
銷售人員是否依銷售過程記錄表詢問	依題詢問，但發現有一題漏問，故於結束電話前補詢問該題	適當
	依題詢問，但發現有一題漏問，結束電話後再來電欲補詢問該題	★不適當 請重新錄製
	依題詢問，當中舉例提到保證、保本、存款、儲蓄或比較。	★不適當 請重新錄製
未完成錄音	銷售人員/客戶聲音過小，或未完成錄音	★不適當 請重新錄製

※本教材僅供內部訓練使用,非商品銷售文件

第一金人壽

感謝聆聽

※本教材僅供內部訓練使用,非商品銷售文件

第一金人壽

“銷售人員” _銷售保險商品
錄音作業

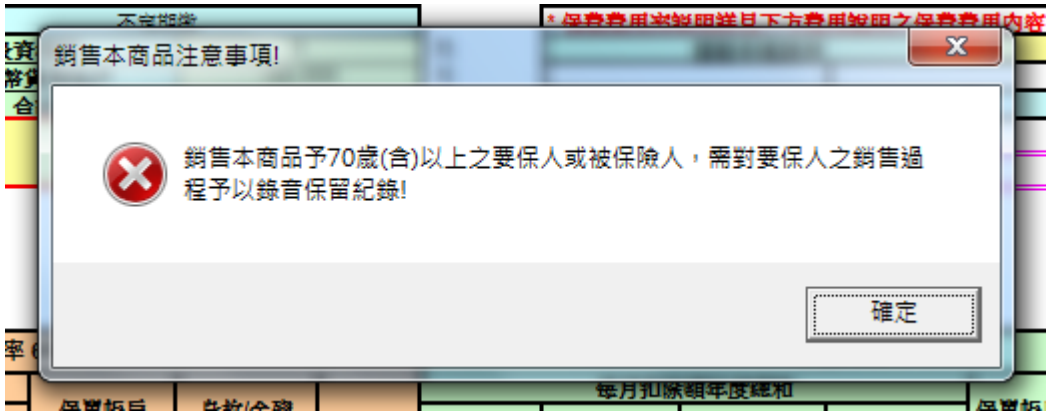
~輕鬆4步驟，錄音快又好~

※本教材僅供內部訓練使用,非商品銷售文件

步驟1_與客戶進行銷售時

1) 跟客戶銷售保險商品時，開啟「建議書」電子檔並輸入要、被保人之出生年月日。

2) 若要、被保人之一保險年齡逾70歲時，「建議書」電子檔會出現提醒對話框如下。



※本教材僅供內部訓練使用,非商品銷售文件

步驟2_印出記錄表撥打錄音專線

1) 請在「建議書」電子檔中印出「商品銷售過程記錄表」。

2) 先將「保險商品銷售過程記錄表」內容預先跟客戶溝通。

3) 再以手機或市話撥打第一金人壽錄音專線0800-86-0808(免付費)。

專人服務時間：上班時間 09:00~18:00 _接「步驟3,4」
系統錄音服務時間：其他非上班時間_接「步驟5,6」

※本教材僅供內部訓練使用,非商品銷售文件

步驟3_進行錄音作業(專人服務)

Call in

1) 服務專員接聽後，先與銷售人員於電話中記錄銷售人員及要、被保險人基本資料及購買商品內容後，告知錄音序號(填在錄音表右上角的流水編號欄位)並進行錄音。

2) 銷售人員針對「保險商品銷售過程記錄表」內容跟客戶做問答。

3) 錄音完成後直接掛斷電話。

(專人服務時間：上班時間 09:00~18:00)

※本教材僅供內部訓練使用,非商品銷售文件

步驟4_服務專員回覆

Call out

1) 5分鐘內，服務專員撥打銷售人員電話告知是否通過。

2) 若通過，銷售人員請將要保文件及銷售過程記錄表，按送件流程須於5個工作日內送達第一金人壽。

3) 若不通過，再次撥打第一金人壽錄音專線0800-86-0808進行「步驟1」到「步驟3 」的步驟重錄 。

※本教材僅供內部訓練使用,非商品銷售文件

步驟5_進行錄音作業(系統錄音)

Call in

1)進入系統錄音專線會有語音說明，聽完說明後留下聯絡電話即可開始錄音。

2) 銷售人員針對「保險商品銷售過程記錄表」內容跟客戶做問答。

3) 錄音完成後直接掛斷電話。

(系統錄音服務時間：其他非上班時間)

※本教材僅供內部訓練使用,非商品銷售文件

步驟6_服務專員回覆

Call out

1) 上班日後，服務專員撥打銷售人員電話告知是否通過。

2) 若通過，銷售人員請將要保文件及銷售過程記錄表，按送件流程須於5個工作日內送達第一金人壽。

3) 若不通過，再次撥打第一金人壽錄音專線0800-86-0808進行「步驟1」到「步驟3 」的步驟重錄 。

※本教材僅供內部訓練使用,非商品銷售文件

第一金人壽

感謝聆聽

※本教材僅供內部訓練使用,非商品銷售文件

要保人保險年齡	被保人保險年齡	實際繳交保費之人保險年齡	是否需錄音	錄音對象	備註
20足歲~未滿70歲	未滿70歲	未滿70歲	否	無	
未滿20足歲	未滿70歲	未滿70歲	不適用	不適用	本公司要保人如未滿20足歲，限要、被保人須為同一人
20足歲~未滿70歲	70歲(含)以上	未滿70歲	是	要保人	
20足歲~未滿70歲	未滿70歲	70歲(含)以上	是	要保人	
20足歲~未滿70歲	70歲(含)以上	70歲(含)以上	是	要保人	
70歲(含)以上	未滿70歲	未滿70歲	是	要保人	
70歲(含)以上	70歲(含)以上	未滿70歲	是	要保人	
70歲(含)以上	未滿70歲	70歲(含)以上	是	要保人	
70歲(含)以上	70歲(含)以上	70歲(含)以上	是	要保人	
未滿20足歲	70歲(含)以上	70歲(含)以上	不適用	不適用	本公司要保人如未滿20足歲，限要、被保人須為同一人
未滿20足歲	70歲(含)以上	未滿70歲	不適用	不適用	本公司要保人如未滿20足歲，限要、被保人須為同一人
未滿20足歲	未滿70歲	70歲(含)以上	不適用	不適用	本公司要保人如未滿20足歲，限要、被保人須為同一人
未滿20足歲	未滿20足歲 (限要保人)	70歲(含)以上	是	要保人 法定代理父母雙方	若要保人為7歲以下，則僅錄法定代理父母雙方