

103年專門職業及技術人員高等考試驗船師、第一次食品技師  
考試、高等暨普通考試消防設備人員考試、普通考試地政士、  
專責報關人員、保險代理人保險經紀人及保險公證人考試試題

代號：30440 全一頁

等 別：普通考試

類 科：人身保險經紀人

科 目：人身保險行銷概要

考試時間：1小時30分

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

一、面對臺灣壽險市場激烈競爭，壽險業者如何從一片紅海中，尋求利基並做好關係行銷，發展自己的藍海，達到公司績效極大化之經營目標。請試述下列相關問題：

(一)關係行銷策略意涵與重要性？(10分)

(二)以服務業行銷的角度出發，保險經紀人如何將「關係行銷」運用在銷售模式？  
(15分)

二、(一)何謂「品質」？(5分)(二)服務和產品屬性間存在本質的差異，請說明「服務品質」內涵意義？(10分)(三)提升服務品質的關鍵要素為何？(10分)

三、何謂「行銷溝通組合」(marketing communication mix)、促銷組合(promotion mix)？(5分)及促銷組合策略？(10分)「整合行銷溝通」(integrated marketing communication, IMC)與「行銷溝通組合」有何不同？(10分)

四、創新(innovation)被普遍認為是企業擁有持續競爭優勢的關鍵。請說明保險經紀人如何積極尋找、規劃與執行具備競爭差異性、被市場認同的「新服務」，以鞏固市場地位？(25分)