

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、壽險行銷需要善用科學的策略來執行，以達最高效能，試回答：

(一)何謂 STP 行銷（即區隔市場 Segmentation，選擇目標市場 Targeting 及市場定位 Positioning）？（15分）

(二)請以「企業團體市場」為例說明壽險公司如何善用 STP 行銷。（10分）

二、拓展準保戶（Prospecting）是銷售循環第一個也是最重要的工作之一。

(一)試說明拓展準保戶的方法（至少十種）。（15分）

(二)並列舉至少五個以上的方法實例。（10分）

三、『通路是王』，近年來，有效的使用通路導致成功的例子比比皆是；反之，錯誤的選擇通路，導致壽險公司損毀了商譽，遲緩了發展。試說明壽險公司該如何選擇、訓練、輔導、激勵與評估通路的成員來增進成功？（25分）

四、壽險業屬服務業，壽險商品是屬無形的商品，也因此服務顯得格外重要。

(一)試說明服務具有與實體產品不同的四個特性。（10分）

(二)解釋衡量服務品質的五個標準，並舉例說明之。（15分）