

修平科技大學人力資源管理與發展系

Hsiuping University of Science and Technology
Department of Human Resource Management and Development

實習成果報告

Final Report of Practical Project

主題：銷售管理

實習單位：國泰人壽展業中南通訊處

輔導老師：楊雯惠

班級：四年甲班

學生：石庭維

學號：BI104026

中華民國 108 年 5 月

摘要

優秀的保險業務員可以隨時就保戶生活週期及經濟環境的變化，適時調整保戶所購買的保險商品，以便適應階段性保障與終身保障。因為保戶非專業人員，如何有效地行使保險契約之權利與義務，以因應生活環境的變遷與維護契約繼續有效，便是保險業務員之首重要務，本次實習以職場體驗、職場收穫至實習成果。提升學生實務及專業能力與經驗本次校外實習的目的是，讓我們提早瞭解到未來進入職場、企業工作的環境與應有的態度，在職場倫理中應該如何與同事溝通，使團隊合作更和諧、增加公司績效、讓同仁朝向共同目標邁進。

目 錄

摘要.....	I
目錄.....	II
圖目錄.....	III
表目錄.....	IV
第一章 實習產業.....	01
產業簡介.....	02
產業前景.....	03
產業現況.....	04
第二章 實習企業.....	05
企業簡介.....	05
企業理念.....	06
企業升遷制及訓練.....	08
經營現況.....	10
企業組織架構.....	10
第三章 實習單位.....	11
單位組織架構.....	11
第四章 實習督導人員.....	11
基本資料.....	11
第五章 實習工作內涵.....	12
工作項目與說明.....	12
實習時程.....	12
第六章 實習心得.....	13
實習心得.....	13
建議.....	14
參考文獻.....	15
附件.....	16
校外實習工作報告.....	16
校外實習輔導紀錄表.....	24
校外實習表現期末考評表.....	26
校外實習照片.....	28

圖 目 錄

圖 1-1 國泰人壽企業組織架構.....	05
圖 6-2 學用對照表.....	09

表 目 錄

表 1-1 富比世雜誌.....	05
表 3-1 國泰人壽-展業中南通訊.....	06
表 5-1 實習時程表七月.....	07
表 5-2 實習時程表八月.....	08

第一章 實習產業

第一節 產業簡介

壽險業，是指將通過契約形式集中起來資金，用以補償保險人的經濟利益業務的行業。

投保人根據合同約定，向保險人支付保險費，保險人對合同約定的可能發生的事故因其發生而造成的財產損失承擔賠償保險金責任，或當被保險人死亡、傷殘和達到合同約定的年齡、期限時承擔給付保險金責任的行為。

保險市場是買賣保險即雙方簽訂保險合同的場所，它可以是集中的有形市場，也可以是分散的無形市場。

保險業務員是指為保險業、保險經紀人公司、保險代理人公司所聘任從事保險招攬之人，但個人執業的經紀人或代理人不能再聘任業務員。登錄在保險公司或專屬保險代理的業務員，僅能銷售或代理其公司的保險商品，而一般代理人或經紀人的保險業務員則可同時代理或銷售多家保險商品。

優秀的保險業務員可以隨時就保戶生活週期及經濟環境的變化，適時調整保戶所購買的保險商品，以便適應階段性保障與終身保障。因為保戶非專業人員，如何有效地行使保險契約之權利與義務，以因應生活環境的變遷與維護契約繼續有效，便是保險業務員之首重要務，因此慎選保險業務員便是投保過程重要的第一步。保險業務員主要工作是行銷保險商品，將保險的觀念及適合的保單推銷給個人、家庭或是企業，使客戶選擇並購買對自身生命、健康或財產最完善的保單；除推銷保單之外，保險業務員也提供客戶在保險業務上的需求與申請理賠。基本上，工作內容須不斷的拜訪新客戶、推銷適合保單、達成業績目標及幫助遭受損失的客戶進行理賠。

保險業務員依販售的保險不同，可分為人身保險業務員與財產保險業務員。人身保險業務員所銷售的保險商品包括人壽保險ⁱ、健康保險、傷害保險ⁱⁱ及年金保險ⁱⁱⁱ等。其通常專精於銷售與投保人人身有關之生、老、病、死、傷、殘等的保單，以彌補投保人經濟上的損失。根據每個投保人不同的狀況，一份現金價值

的保單可被設計為提供退休收入、子女教育基金、以及其他的津貼。壽險的保險業務員通常也銷售承諾支付退休後收入的年金。健康險的保險業務員銷售健康險保單，來支付因疾病以及受傷所引起的醫療支出成本。財產保險業務員銷售的保險商品包括車險、火災保險、海上保險、責任保險、保證保險、失竊險等，是以保障個人和企業會導致財務上損失為目的之保險。隔行就有如隔山，其不能像人身保險業務員般的「全才」，所以每位財產保險員都有所屬的專長。通常以大宗業務或大型法人的整批承攬業務為主，較少有單一的散戶出現。基本上，具財產保險及人身保險的證照即足以向客戶推銷各類保險商品。

服務項目：

- 兒童保險規劃
- 稅務/勞基法諮詢
- 勞保/農保/健保諮詢
- 保單貸款/房屋貸款
- 學校/公司行號團險
- 汽機車強制險
- 子女教育基金
- 個人保險規劃
- 年金保險規劃
- 遺產/贈與稅規劃
- 個人/團體旅平保險

第二節 產業前景

具有銷售能力、人際關係佳及專業金融和保險知識的大專院校畢業生，從事保險業務員的工作會較為有利，且保險業務員有年輕化與高學歷的趨勢。具備銷售全方位金融商品的保險業務員，其客戶需求量會比較大。

未來保險商品趨向多元化，特別是我國逐漸邁向高齡化及少子化的社會，對於醫療保險和長期照護保險的需求將明顯的提升；此外，會有越來越多的人對於汽車、房子和貴重物品提出保險的需求，這些新商機的出現，擴大承保範圍及規模，而企業保險部分也會增加關於產品責任、職工補償金、職工福利等。

除保險商品多元化外，客戶服務也需要因應環境的改變。許多客戶希望透過保險經紀人公司以避免額外的開銷，且保險經紀人公司不需透過保險公司抽取佣金，直接對客戶工作與負責。故保險經紀人公司預計將會有所成長，但目前大型保險公司壟斷了市場，因此成長仍然有限。

金融控股公司法於民國 90 年制定公布後，使金融業可以控股公司型態跨業經營證券、保險與銀行業務，消費者可以在一家公司內購買綜合性的金融商品。往後證券公司及銀行都會販售保險，保險業務員未來會面對更多的競爭，因此保險業者、銀行和證券公司需加強彼此的聯繫，設置更廣泛的理財計畫以因應客戶需求。保險公司的通路也需要多元化，以避免產險業務的縮減，而壽險業務員的專業性較強，較不易受到其他金控產業下的業務員取代。提供更好的客戶服務的業務員將具有較佳的競爭性，客戶服務中心是另一個重要的客戶服務窗口，客服中心可以提供更多保險公司的政策以及更迅速的服務。

保險和投資會趨向複雜化，將會有越來越多的人和企業因缺乏時間和專業知識，須仰賴保險業務員處理保險及投資事務。許多人或企業都認為保險是必須品，縱使經濟不景氣，一份基本的人壽保險或企業保單是必需品，保險與理財規劃都需要長期性的服務，就算經濟衰退，業務員也不會面臨失業是終身服務的志業。

第三節 產業現況

壽險之銷售與核保流程改造：壽險業者已發展出利用數位醫療、用藥紀錄及臉部分析的快速核保流程。依據 Deloitte 全球研究，當核保趨近即時，投保完成率將由 70% 提高至 90%。此外，保險科技公司也藉由網路銷售觸及年輕族群。壽險業者可應用數位科技與大數據分析，改善銷售與核保流程，以提升消費者體驗並降低成本。同時，透過收購或與保險科技公司合作，汲取其創新文化，以加速商業模式之升級。

產險之附加價值提升：智慧裝置已擴大應用於車輛及房屋，全自動駕駛車更是未來趨勢。預計 2020 年全球將有 1 億名駕駛人投保車聯網保險，2021 年將有 6 億個智慧家庭裝置。智慧裝置可於意外發生前提出警訊，進而降低理賠金額。保險業者若透過與智慧裝置製造商或服務提供商之合作，除可提升保險附加價值，提高投保人忠誠度，更可藉蒐集之數據優化價格模型，以防止非傳統競爭者(如汽車製造商)進入保險市場。

資訊安全之法規遵循：金融服務產業平均每年因資訊犯罪產生的成本約美金 182 億元，居所有產業之冠。世界各國陸續制定相關法規，例如紐約州要求保險公司必須指派資訊安全長、明訂資訊保護政策並回報資安事件，同時，美國保險監理官協會(NAIC)也在全美推動類似規定。此外，歐盟通用資料保護規則(GDPR)也將於 2018 年 5 月生效，而國際保險監理官協會(IAIS)也考慮設定全球性的資安標準。為滿足當地及全球之法規，未來資安長及法遵長將投入更多時間於資安議題(包含招募或訓練專業人員)。

採用流程機器人(RPA)與認知技術(CI)：RPA 能執行重複、有規則的工作(如：核保、保單行政及理賠)，而 CI 則能偵測詐騙等異常事件。藉由導入 RPA 與 CI，員工能擺脫例行事務，轉而從事更複雜的工作，並提升生產力。保險業者應取得部門主管支持，規劃長期人才轉型計畫，並妥善管理變革。

第二章 實習企業

第一節 企業簡介

國泰金融控股股份有限公司於民國九十年十二月三十一日正式成立，登記額定資本額新台幣一千二百億元。結合保險、證券、銀行等多樣化的金融機構，國泰金控架構起一個功能完整的經營平台。藉由遍佈全省之營業據點與銷售人員，發展共同行銷（cross-selling）的策略，提供客戶一站購足（one-stop shopping）的服務。

整合各子公司資源，提供全方位的金融服務，使客戶享受到一站購足的優質服務。開發符合客戶需求的整合型金融商品，成為客戶投資理財最貼心的夥伴。持續提昇資訊系統，對外滿足客戶即時資訊需求；對內提高決策支援、經營管理、業務資訊、風險控管與稽核作業的自動化程度。不斷強化員工專業能力與工作滿足程度，以提供客戶最高品質的金融服務。追求整合經營的綜效，藉以降低成本，回饋客戶與股東。累積優質的品牌形象，成為客戶心目中最值得信賴與託付的金控公司。

國泰金控及其金融事業群之識別標誌是以「樹」為精神及基本造型。

大樹的上端樹形是以圓的聚合構成，結合了粗壯的樹幹及穩健厚實的樹根，代表國泰金控不斷往上成長，欣欣向榮「創造價值、豐富人生」的使命觀，而大樹內的三段綠色漸層，不但表現出大樹在陽光照耀下呈現的生命力，同時也代表了國泰金控的三大核心價值：

誠信-往下紮根、固若磐石

當責-枝葉茂盛、勇於擔當

創新-向上發展、生生不息

第二節 企業理念

國泰人壽成立於民國 51 年，在保險業務初設階段，肩負著保險業開拓者之使命，歷經五十多年來的競爭與挑戰，始終秉持著「誠信、當責、創新」的核心價值，兢兢業業為民眾服務，目前客戶數近八百萬人，有效契約件數超過一千五百萬件，為全台灣最大之保險公司。

民國 90 年「國泰金融控股股份有限公司」正式成立，藉由建立資訊整合平台，發展跨業行銷策略，國泰人壽建構一個整合壽險、產險、銀行以及證券等金融機構的金融控股公司，提供客戶一站購足的服務，同時也為加入 WTO 之後將面臨的市場競爭作好充裕準備。

面對國際化的挑戰，國泰人壽初期將市場設定在發展亞洲，其中最重要的即是瞄準正萌芽的中國大陸市場，歷經數年規劃籌備，民國 94 年 1 月大陸國泰人壽總公司正式成立，為台灣第一家在中國大陸成立保險公司的業者；除發展大陸市場外，並於民國 96 年 12 月順利取得越南財政部核發的營業證照，成立『越南國泰人壽公司』，成為國內第一家在越南成立保險子公司的業者。

成立以來，國泰人壽抱持回饋社會的態度對於公益活動不遺餘力，將「負起社會責任」列為公司經營理念之一，在藝術、運動、社會救助各方面皆貢獻己力，不僅長期負起培植國泰女籃責任，更於民國 85 年起開始贊助雲門舞集巡迴各縣市的戶外公演活動。每年除捐助弱勢團體或機構外，在大型天災發生時，國泰全體員工更是出錢出力，這是國泰人壽對社會的一種承諾。

此外，國泰人壽「一日志工·讓愛轉動」計畫，號召集團員工投入公益，深入各地弱勢家庭，透過初訪、再訪、扶助關懷、定期關懷等一系列活動，對弱勢族群伸出援手。

正因為國泰人壽在保險本業與社會公益的努力，使得國泰人壽多年來獲得「理想品牌第一名」、「服務第壹大獎」、「信譽品牌第一名」、「數位服務標竿企業」，更為台灣金融業唯一入選財富雜誌全球 500 大企業，在建國百年亦獲經濟部「台灣百大品牌」肯定，並囊括第五屆「台灣保險卓越獎」人身保險、人才培訓、風險管理、商品創新、資訊應用、公益關懷以及保戶服務全數 7 項金獎肯定，國泰人壽未來將繼續以絕對的努力成就業界典範。

「永續保險的領航者，用心守護家的幸福」是國泰人壽的永續願景，我們關注環境(E)、社會(S)、公司治理(G)議題，以創新的商業模式，提供優質與多元的商品及服務，為股東、員工、客戶和社會創造長期價值。

➤ 改變，是自我提升的力量

國泰人壽攜手 3 萬名同仁，從有感、認同、參與、推廣四步驟展開永續的實踐。以環保為例，我們不斷提醒同仁在平時工作、參加公司內外部活動時，養成自帶環保杯的習慣，累計下來可減少數萬個塑膠瓶的使用，我們也期待這樣的力量可以持續擴散影響，讓環境更美好。

為了打造「讓工作與生活一起前進」的溫馨職場，我們鼓勵員工落實休假和持續進修，並提供多元管道讓員工發聲、圓夢，期望每一

位員工，在工作表現出色之餘，也都能成為具備創意思考的國泰夢想家，並和員工一起努力共同發揮影響力，讓社會更美好。

➤ 付出，是承擔責任的開始

面對超過 800 萬名保戶的期許，我們致力打造「以客戶為中心」的服務旅程，期望提升客戶體驗，創造讓客戶有感的服务。面對高齡化的台灣社會，我們也率先推出投保門檻較低的小額終老保險，以較親民的保費，提供民眾基本的保障；針對弱勢族群，我們全力推動微型保險，讓保險保障的功能得以發揮。

此外，基於善盡企業社會責任的理念，我們承作 106 學年度的學生團體保險，守護莘莘學子的未來，同時，我們更將前進全台校園推廣永續概念，讓永續的種子在學子間擴散發芽，與下一代共創更好的未來。

➤ 領航，是邁向永續的傳承

身為亞洲首家自行遵循聯合國永續保險原則(Principles for Sustainable Insurance, PSI)的壽險公司，國泰人壽期望成為一個為社會帶來幸福感的永續企業，它需要大家共同努力，發自內心的持之以恆！

除了將永續內化成每一位國泰人的 DNA 外，我們更將持續攜手更多的利害關係人，讓永續觀念擴散發酵，發揮企業影響力與價值，讓 CSR 與 EPS 一起前進，展現永續保險領航者的典範。

國泰四大經營理念：

- 經營腳踏實地，工作精益求精
- 注重商業道德，講究職業良心
- 重視保戶權益，負起社會責任
- 加強員工福利，兼顧股東利益

第三節 企業升遷及訓練

透過學校教育及訓練有助於了解保險相關知識以及行銷保單的基本規則和步驟，台灣地區有多所大專院校開設與保險相關學士課程或是碩士課程。此外與金融相關之數學、會計、經濟、商業法、行銷與工商管理等課程有助於了解有關的社會經濟狀況，心理學和社會學方面的訓練能增進銷售能力，網路可提供金融產品的即時資訊及國內外經濟情勢，且處理保單問題時均需基礎電腦文書能力，熟悉相關軟體十分重要。保險業務員必須要具有彈性、具有工作熱誠、信心十足、有自我約束力、勤奮工作、並且具有解決各種問題的意願。他們也要能夠有效率地與客戶溝通、並且能夠激發客戶的信心。因為常在沒有上級長官監督的狀況下工作，保險業務員必須要能夠有效規劃管理自己的時間，並且能夠自發性的去開發新客戶。

根據財政部「保險業務員管理規則」，自民國 82 年 4 月 15 日起實施保險業務員登錄制度，若保險業務員沒有辦理登錄，即不能招攬保險業務。一般保險業務員的登錄對象，可以分為保險公司業務員或保險代理人公司、經紀人公司的業務員，一旦登錄後，就只能為所屬的公司從事保險業務招攬工作，並不能同時登錄為兩家以上公司的業務員。業務員登錄證有效期間為五年，期滿前必須辦理換發登錄證手續，沒有辦妥前不得招攬保險。登錄後每年仍應參加所屬公司辦理的在職教育訓練，若不參加則所屬公司應該撤銷業務員登錄。而參加在職教育訓練不合格，一年內可以補訓，成績仍然不合格者，亦應撤銷登錄。

保險業務員資格取得流程為：1. 接受公司基本教育訓練並及格；2. 資格測驗報名及測驗；3. 核發合格證書；4. 所屬公司辦理業務員登錄。其應考資格為：1. 年滿二十歲；2. 具有國中以上學校畢業或同等學歷者；3. 經由所屬公司向財政部指定的各有關公會報名；4. 報名時需檢附通過所屬公司辦理的基本教育訓練之證明文件才能報名^{iv}。

新進人員須接受 3 日至 7 日的新進人員訓練，主要目的在灌輸基本保險知識與實務作業技術，並建立對保險事業的信心及對保險公司的向心力，同時讓新進人員了解保險事業的社會性與服務性，並強調其個人操守與職業道德，以激勵其敬業精神。

當保險業務員販售的金融商品種類多樣性及多元化時，保險公司也越來越強調專業性質的進修教育，他們需要隨時留意客戶問題與經濟趨勢的發展，像是租稅的規劃、政府福利計畫和全球資金與利率的變化，這些均影響客戶的保險需求與業務員經營的模式。

與保險相關的民間機構也經常舉辦各項保險專業訓練，藉由這些訓練增進銷售能力和其他金融服務的知識。這些系統性的課程未必在銷售保單上有所助益，但對於了解全面性金融觀念及理財規劃有逐步的效果。例如財團法人保險事業發展中心，透過保險專業完全學習護照，為國內保險從業人員提供保險業務員在職進修的機會。除提供保險相關訓練課程外，隨著國內金融環境的改變、國內外金融自由化與國際化的蓬勃發展，金融環境競爭日益激烈，消費者對於金融商品和理財計畫的需求會增加，保險業務員也可去獲得適當的證照以銷售證券及其他金融商品。然而這些都需要實際的學習和通過額外的測驗，例如目前熱門的利率變動型年金保險，則需有課程時數證明以及測驗合格才准予販售招攬。而國內也有越來越多的組織或是學校開辦這種全方位理財顧問的認證課程，像是台灣理財規劃顧問協會引進美國理財顧問認證協會總會 (Certified Financial Planner Board of Standards) 行之有年的理財規劃顧問 (Certified Financial Planner)，此類課程需修滿 6 門課程共 344 小時，以及通過一系列的測驗合格與道德審查。此外美國人壽保險管理學會 (Life Office Management Association, LOMA) 透過台灣金融研訓院推行另一種類型的國際級證照—FFSI/T 財富管理規劃師 (The Fellow, Financial Services Institute/ Traditional Chinese)，結合了理財規劃理論與實務、培訓與測驗，此認證共有 7 項核心課程。

第四節 經營現況

國泰金控在 2000 大企業中台灣排名第 3 名，截至 2018 年 6 月市值 231 億美元；新光金控台灣排名第 15 名，市值 42 億美元；中國人壽台灣排名第 26 名，市值 40 億美元。

富比世 2000 大企業排名 3 家台灣企業靠壽險進榜

2000大總排名	企業	銷售	利潤	資產	市場價值
260	國泰金控	236億	19億	2,969億	231億
1005	新光金控	148億	3.5億	1,137億	42億
1272	中國人壽	95億	3億	493億	40億

富比世雜誌 國泰金控榮獲富比世雜誌全球2000大企業排行榜第
全球2000大企業 238名、「Life & Health Insurance」產業第12名，
為台灣金融業No. 1(2017)

表 1-1 富比世雜誌

第五節 企業組織架構

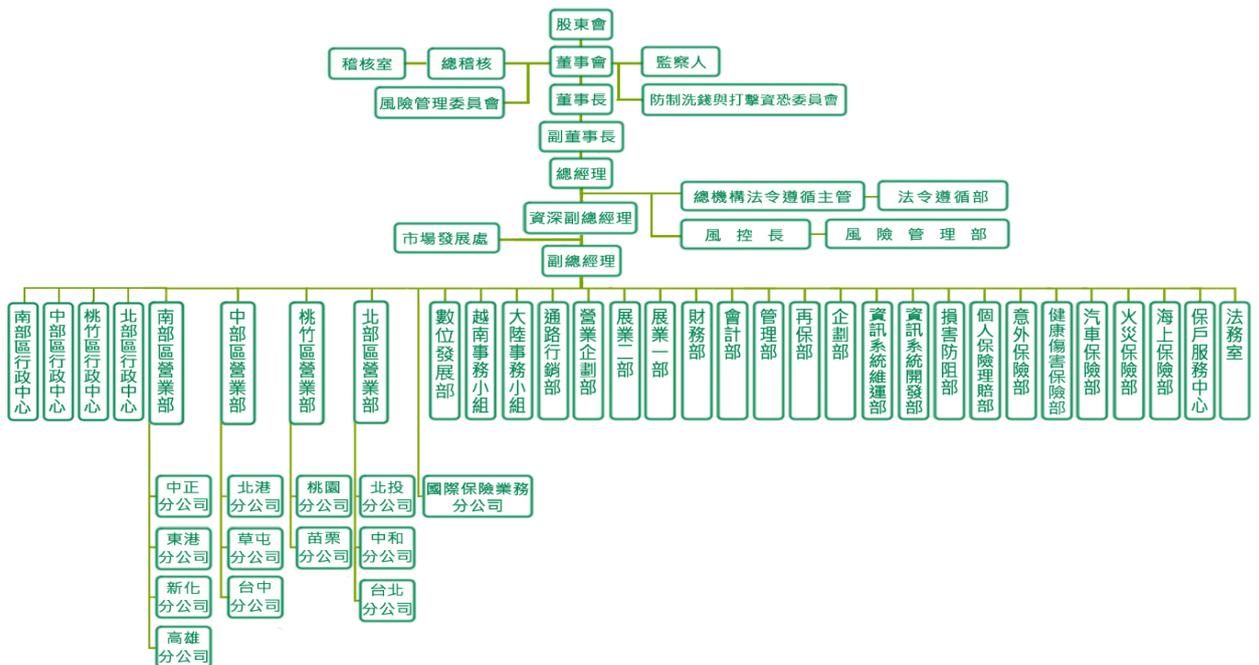
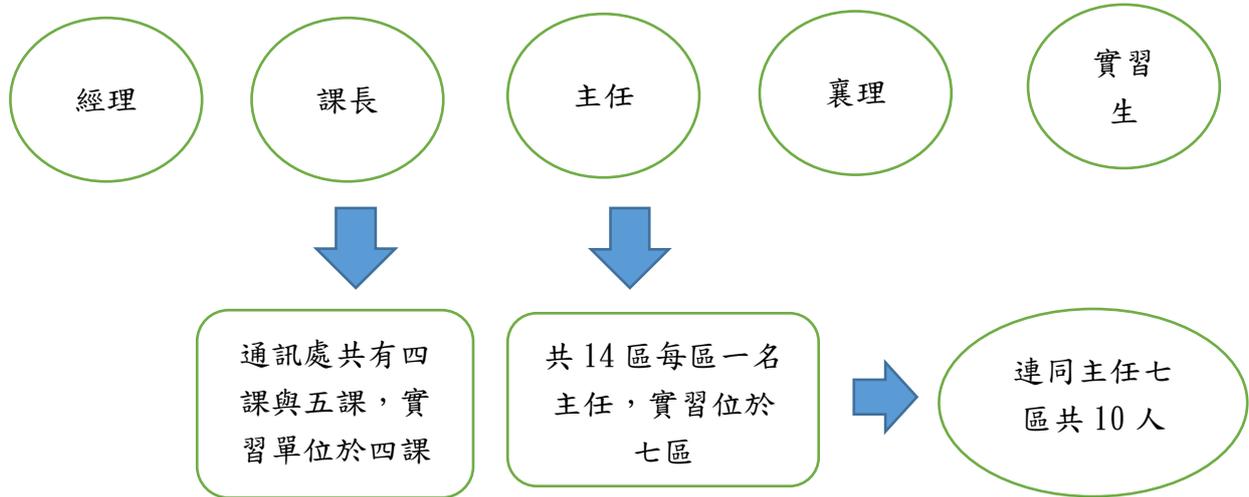


圖 1-1 國泰人壽企業組織架構

第三章 實習單位

第一節 單位組織架構

表 3-1 國泰人壽-展業中南通訊



第四章 實習督導人員

基本資料	
姓名	林秋霞
單位	國泰保險展業中南通訊處（業務襄理）
學歷	修平科技大學 人資系碩士
經歷	金融保險業&傳產業，累計工作年資39年
聯絡信箱	v971018@gmail.com
地址	台中市西區中華路一段35號9樓

第五章 實習工作內涵

第一節 工作項目與說明

- 角色與商品、銷售流程教育
- 準客戶開發，分析客戶名單，約訪客戶針對企業或個人可能面臨的風險，設計、解說及銷售各種不同類型的保險產品
- 市場需求分析
- 協助客戶辦理保險理賠、契約變更、保單貸款等相關業務
- 其他各項與保險有關之資訊提供及諮詢

第二節 實習時程

週一	週二	週三	週四	週五	週六	週日
2	3	4	5	6	7	8
開業式 培訓科相見歡&交流	FFC新人課程 角色與職責 銷售流程	FFC新人課程 準客戶開發 約訪客戶	FFC新人課程 傾聽與發問 需求分析	FFC新人課程 需求分析 保障型商品教育		
9	10	11	12	13	14	15
單位相見歡&認識環境 挑戰任務01	早會&PFC 52堂課 軟實力培養01	早會&PFC 52堂課 實務見習	早會&PFC 52堂課 實務見習	早會&PFC 52堂課 實務見習		
16	17	18	19	20	21	22
PA證照輔導班	PA證照輔導班	早會&PFC 52堂課 挑戰任務02	早會&PFC 52堂課 實務見習	早會&PFC 52堂課 實務見習		
23	24	25	26	27	28	29
實習體驗營 (共3梯次, 自由報名)						
隱藏任務						
30	31					
早會&PFC 52堂課 挑戰任務03	早會&PFC 52堂課 實務見習					

■ 訓練處

■ 單位

■ 區部

■ 淡水教育中心

表 5-1 實習時程表七月

暑期實習課程表

週一	週二	週三	週四	週五	週六	週日
		1 早會&PFC 52堂課 實務見習	2 早會&PFC 52堂課 軟實力培養02	3 早會&PFC 52堂課 實務見習	4 PA證照考試 (自由報考)	5
CPA產險證照輔導班(1日)：開班時間依各訓練處安排						
6 早會&PFC 52堂課 挑戰任務04	7 早會&PFC 52堂課 實務見習	9 早會&PFC 52堂課 實務見習	9 早會&PFC 52堂課 軟實力培養03	10 早會&PFC 52堂課 實務見習	11	12
CPA產險證照輔導班(1日)：開班時間依各訓練處安排						
13 早會&PFC 52堂課 挑戰任務05	14 早會&PFC 52堂課 實務見習	15 早會&PFC 52堂課 挑戰任務06	16 早會&PFC 52堂課 實務見習	17 早會&PFC 52堂課 實務見習	18 CPA產險證照考試 (自由報考)	19 CPA產險證照考試 (自由報考)
20 早會&PFC 52堂課 軟實力培養04	21 早會&PFC 52堂課 實務見習	22 早會&PFC 52堂課 實務見習	23 早會&PFC 52堂課 挑戰任務07	24 早會&PFC 52堂課 實務見習	25	26
27	28	29	30	31	區部結業式(半天 or 一天)	
早會&PFC 52堂課 實務見習	早會&PFC 52堂課 實務見習	早會&PFC 52堂課 實務見習	早會&PFC 52堂課 實務見習	早會&PFC 52堂課 實務見習		

- 訓練處
- 單位
- 區部
- 淡水教育中心

表 5-2 實習時程八月

第六章 實習心得

第一節 實習心得

藉由這次實習體讓我體會到職場上更多豐富的經驗，尤其是對於保險的觀念徹底改觀，讓我重新認識了保險業不單單只是利益的需求，更深的體悟是在於人際的交流以及關係的建立有多麼重要，跟業務員購買一份保單不只是為自己增加一分保障如此而已，更是拉近了業務員與客戶的距離，而現在的保險業也不再是傳統的業務型態，業務員能為客戶辦理的事務也越來越多樣如理財等等，所以我非常喜歡這次的實習，對將來非常有幫助。

第二節 學用對照表

相關科目	知識	技能	態度	曾修讀課程
工作項目				
人員教育訓練	相關的訓練流程能力	溝通能力 臨場反應 規劃能力	積極 嚴謹 主動	課程設計與訓練實施 人力資源發展 訓練品質系統 人際關係與情緒智能
角色與商品、銷售流程	熟悉保險內容	觀察能力 反應能力 理解能力	積極 嚴謹 觀察力	作業管理
分析客戶名單及需求	深入了解工作流程及實務操作	觀察能力 反應能力 理解能力	積極 嚴謹 主動	專案管理 作業管理
協助客戶辦理保險	增強創新思考、規劃與人際互動	創新能力 反應能力 社交能力	積極 主動 嚴謹	創新思考與管理 人際關係與情緒智能 作業管理
資訊提供及諮詢	增強創新思考、規劃與人際互動	創新能力 反應能力 社交能力	積極 主動 嚴謹	創新思考與管理 人際關係與情緒智能 作業管理

圖 6-2 學用對照表

第三節 建議

一、給公司的建議

可以多了解員工的需求，及工作上業務該如何的分配，看似簡單的工作其實有很複雜的流程。

二、給學弟妹的建議

建議學弟妹在實習時一定要主動學習，不要等主管或學長姐來詢問你有哪些還需要多了解，畢竟業務就是需要學習人際互動及建立關係，也藉此機會讓自己學會主動學習及與人互動，主管們不會無時無刻在你身邊協助你，唯有主動讓自己進步才是成長的開始，有空時就跟公司的每位哥哥姊姊多聊天，了解實務上的經驗，當然也不要忘了禮貌跟態度一定要拿出來。

參考文獻

資料來源： 2018 保險業趨勢展望

取自：<https://www2.deloitte.com/tw/tc/pages/financial-services/articles/2018-insurance-outlook.html>

資料來源：國泰人壽

取自：

https://www.cathaylife.com.tw/ts/B2CStatic/ext/pages/about/intro/history/abt_corp_1.html

資料來源：國泰人壽企業永續網

取自：

<https://campaign.cathaylife.com.tw/CorporateSustainability/generalmanager.html>

附件

附件一、校外實習工作報告

修平科技大學人力資源管理與發展系校外實習工作報告表

第一週

填寫日期： 7/6

姓名	石庭維	學號	131164026
實習單位名稱	展中南通訊處		
工作報告期間	107年7月2日至107年7月6日		
實習內容概述	西巴魯數據中心新站，機房設備安裝與 硬體設備測試分析，和產品品質檢查		
實習心得	經由，了解并的數據中心，瞭解了設備安裝與 的檢查品質。		
建議事項			
督導評語	認真學習，用心角色扮演，讚		
	等第： A (A: 90分、B: 85分、C: 80分、D: 75分)		

督導人員簽名： 林秋雲

實習輔導老師簽名： 楊愛惠

系主任簽名：  楊愛惠

註：1.本表每週撰寫一次，最後實習期間未滿一週仍須撰寫。
2.於實習單位督導人員評閱後，返校後繳交實習輔導老師。

附件一、校外實習工作報告

修平科技大學人力資源管理與發展系校外實習工作報告表

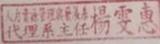
第二週

填寫日期： 7/13

姓名	石庭維	學號	BI104026
實習單位名稱	鼎中南通訊處		
工作報告期間	107年7月9日至107年7月13日		
實習內容概述	鐵道總局介紹，林學任課① 翁主任與我 我全學務助理，曾教過FOD，歡迎參觀日記		
實習心得	學主任與我約談，到廠參觀 學習因素 Smart Go 體驗開箱的 鐵道總局介紹是在繼續學習在現場應用的技能		
建議事項			
督導評語	外國的市場三大，需要認真感受，態度 是最重要的！ 等第： A (A: 90分、B: 85分、C: 80分、D: 75分)		

督導人員簽名： 林秋霞

實習輔導老師簽名： 楊愛惠

系主任簽名： 

註：1.本表每週撰寫一次，最後實習期間未滿一週仍須撰寫。

2.於實習單位督導人員評閱後，返校後繳交實習輔導老師。

附件一、校外實習工作報告

修平科技大學人力資源管理與發展系校外實習工作報告表

第三週

填寫日期： 7/20

姓名	石庭維	學號	B2104026
實習單位名稱	展中南通訊處		
工作報告期間	107年7月16日至107年7月20日		
實習內容概述	PA證照輔導班, PA網頁習性 保全事務實習 業務實習FOD-貼身觀察日記		
實習心得	這週期三有迎新活動, 也藉此與大家拉近關係 也有學到客戶的顧忌分析, 缺少什麼, 建議什麼 有效率的聊天, 建立信任感		
建議事項			
督導評語	讓自己增加一張證照, 沒有什麼 不好. 等第: A (A: 90分、B: 85分、C: 80分、D: 75分)		

督導人員簽名: 林秋露

實習輔導老師簽名: 楊夏惠

系主任簽名: 楊夏惠

註: 1.本表每週撰寫一次, 最後實習期間未滿一週仍須撰寫。

2.於實習單位督導人員評閱後, 返校後繳交實習輔導老師。

附件一、校外實習工作報告

修平科技大學人力資源管理與發展系校外實習工作報告表

第四週

填寫日期： 7/27

姓名	石啟維	學號	BS164026
實習單位名稱	展今南商領德		
工作報告期間	107年7月23日至107年7月27日		
實習內容概述	依公司業務，補發員工FOD-貼頁彙集日記 PA總務部		
實習心得	透過工作能提升客戶的服務		
建議事項			
督導評語	係全是對客戶提供服務的開始 等第：A (A: 90分、B: 85分、C: 80分、D: 75分)		

督導人員簽名： 林秋霞

實習輔導老師簽名： 楊愛惠

系主任簽名： 

註：1.本表每週撰寫一次，最後實習期間未滿一週仍須撰寫。

2.於實習單位督導人員評閱後，送校後繳交實習輔導老師。

附件一、校外實習工作報告

修平科技大學人力資源管理與發展系校外實習工作報告表

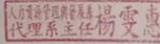
第五週

填寫日期： 8/3

姓名	石庭維	學號	BI104026
實習單位名稱	展中南通訊處		
工作報告期間	107年7月30日至107年8月3日		
實習內容概述	淡水體驗營 PA 組前導班		
實習心得	淡水體驗營能認識來自更多地方的夥伴		
建議事項			
督導評語	集合年輕的你們，啟發想法 建立團隊 等第： A (A: 90分, B: 85分, C: 80分, D: 75分)		

督導人員簽名： 林秋霞

實習輔導老師簽名： 程夏克

系主任簽名： 

註：1.本表每週撰寫一次，最後實習期間未滿一週仍須撰寫。

2.於實習單位督導人員評閱後，返校後繳交實習輔導老師。

附件一、校外實習工作報告

修平科技大學人力資源管理與發展系校外實習工作報告表

第六週

填寫日期：8/9

姓名	石盈維	學號	BI104026
實習單位名稱	展中南通訊處		
工作報告期間	107年8月5日至107年8月9日		
實習內容概述	保單校正其世金 業務用道FOD- 啟身續寫日記 E 行以本行- 國泰人壽官網		
實習心得	利用保單校正能更瞭解客戶的缺口		
建議事項			
督導評語	找出客戶的缺口, 補足保障, 給人愛		
	等第：A (A: 90分、B: 85分、C: 80分、D: 75分)		

督導人員簽名：林秋霞

實習輔導老師簽名：楊愛惠

系主任簽名：楊愛惠

註：1. 本表每週撰寫一次，最後實習期間未滿一週仍須撰寫。

2. 於實習單位督導人員評閱後，返校後繳交實習輔導老師。

附件一、校外實習工作報告

修平科技大學人力資源管理與發展系校外實習工作報告表

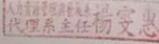
第七週

填寫日期： 8/16

姓名	石庭維	學號	B164026
實習單位名稱	展中商務印務		
工作報告期間	107年8月12日至107年8月16日		
實習內容概述	e行訂水單-國泰人壽 商務印務FOD-裝身職業日記 保全業務實習, 潘世代-介紹國泰各項 app, MyReward ·koko · Apple pay		
實習心得	能瞭解公司發行的信用卡及訂身專業利用APP 更加方便		
建議事項			
督導評語	靈活的全方位APP, 讓工作事倍功半 等第: A (A: 90分、B: 85分、C: 80分、D: 75分)		

督導人員簽名: 林秋霞

實習輔導老師簽名: 楊愛克

系主任簽名: 

註: 1. 本表每週撰寫一次, 最後實習期間未滿一週仍須撰寫。

2. 於實習單位督導人員評閱後, 返校後繳交實習輔導老師。

附件一、校外實習工作報告

修平科技大學人力資源管理與發展系校外實習工作報告表

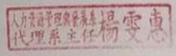
第八週

填寫日期： 8/23

姓名	石庭維	學號	BI104026
實習單位名稱	展中南通訊處		
工作報告期間	107年8月19日至107年8月23日		
實習內容概述	旅行社幫手、旅平險 & 易call保、國泰產險。 旅行社APP、My Mobile 汽車安全、零事故研究所、國泰汽車御守APP。 行銷顧問大(國泰學習網)		
實習心得	可以學習到公司相關APP未來能多運用		
建議事項			
督導評語	整合行銷，是與客戶接觸的敲門磚 等第： A (A: 90分、B: 85分、C: 80分、D: 75分)		

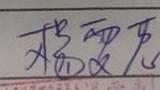
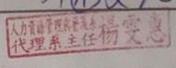
督導人員簽名： 林秋霞

實習輔導老師簽名： 楊雯惠

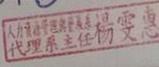
系主任簽名： 

註：1.本表每週撰寫一次，最後實習期間未滿一週仍須撰寫。
 2.於實習單位督導人員評閱後，返校後繳交實習輔導老師。

附件二、校外實習輔導紀錄表

修平科技大學 人資 系 校外實習輔導紀錄表			
實習機構	國泰人壽	實習生學號	B1104026
實習部門	四課七區	實習生姓名	石庭維
實習單位 輔導人員	林秋霞	訪視日期	107年 7 月 23日
實習情形及工作表現	1. 實習生在工作崗位上，專業技能的學習狀況。 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 劣		
	2. 實習生對工作的整體滿意度。 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 劣		
實習生生活現況	3. 實習生在工作崗位上之出勤狀況。 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 劣		
	4. 實習生與同部門同事之間之互動情況。 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 劣		
	5. 實習生與主管之間之互動情況。 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 劣		
	6. 實習生與客戶或不同部門同事之間的互動情況。 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 劣		
	7. 其他事項：		
	1. 實習生對生活現況的滿意程度。 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 劣		
	2. 不滿意的事項為： 無		
實習輔導老師			
系主任			

附件二、校外實習輔導紀錄表

修平科技大學 人資 系			
校外實習輔導紀錄表			
實習機構	國泰人壽	實習生學號	BI104026
實習部門	展業中南	實習生姓名	石庭維
實習單位 輔導人員	林秋雷	訪視日期	107年8月22日
實習情形及工作表現	1. 實習生在工作崗位上，專業技能的學習狀況。 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 劣		
	2. 實習生對工作的整體滿意度。 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 劣		
	3. 實習生在工作崗位上之出勤狀況。 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 劣		
	4. 實習生與同部門同事之間之互動情況。 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 劣		
	5. 實習生與主管之間之互動情況。 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 劣		
	6. 實習生與客戶或不同部門同事之間的互動情況。 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 劣		
	7. 其他事項：		
實習生生活現況	1. 實習生對生活現況的滿意程度。 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 劣		
	2. 不滿意的事項為：		
實習輔導老師	楊麗惠		
系主任			

附件三、校外實習訪視考評表

修平科技大學人力資源管理與發展系

學生實習考核表(輔導老師)

實習機構名稱：國泰人壽

實習期間：自 107年 7 月 2 日

實習學生姓名：石庭瑩

至 107年 8 月 24日

考核項目暨內容	百分比	評分(滿分 100)	總分
一、實習態度及專業精神 1. 學習及工作態度：主動積極、虛心求教、負責敬業。 2. 綜合表現：情緒、創造力、判斷力、組織力和專業敏感度、自我肯定、人際關係等。	30%	25	80
二、專業知識及技術的運用 1. 專業知識：對工作內涵的熟稔程度。 2. 執行能力：運用專業知能於工作的情況。 3. 其他。	30%	20	
三、實習期間的紀錄及報告 1. 派任是否按時完成。 2. 報告是否按時繳交。	40%	35	
建議事項或評語	持續努力增加專業知識、擴展自己的人脈繼續努力。		

輔導老師：楊慶志

系主任：楊慶志

填表日期：107年 8 月 27日

附件三、校外實習訪視考評表

修平科技大學人力資源管理與發展系

學生實習考核表(實習單位)

學生姓名：石庭庭

機構名稱：國泰人壽

實習部門：展業中南

聯絡電話：

實習工作時數：自 107年 7 月 2 日至 107年 8 月 24日

合計 小時(備註：暑期7、8月時數請分開計算)

考評項目	百分比	分數(滿分 100)	總成績
實習期間學習態度	20%	15	90
實習期間出勤狀況	30%	30	
工作內容能力表現	30%	25	
人際溝通及團隊精神	20%	20	
綜合評語	出勤正常,有禮貌,學習態度良好,專業指日可待.		

貴單位在實習結束後是否有留任該學生的意願 是 否

實習單位輔導人員簽章： 職稱：業務襄理

實習單位主管：

填表日期：107年 8 月 31日

附件四、校外實習照片

圖 0-1 淡水體驗營



圖 0-2 區部新人活動



圖 0-3 實務見習



圖 0-4 專題演講



圖 0-5 實習生歡送會

