

敬愛的先生、女士：

您好！這是一份純學術研究的問卷，主要的目的在了解貴單位內部行銷的狀況。本研究的結果希望能對提高壽險公司的績效有所助益，但若沒有您的相助，將無法完成，因此非常感激您對本研究的協助與配合。問卷所得之資料僅作研究分析之用，決不對外公開，請您放心完整填答，再次感謝您。敬祝

健康愉快

靜宜大學企業管理研究所

指導教授：王精文 博士

研 究 生：黃淑琴 敬上

壹、當您閱讀以下問題，請依貴單位實際狀況回答您同意的程度。請在線上填上分數。

非常的同意 同意 有點同意 不確定 有點不同意 不同意 非常不同意

7 6 5 4 3 2 1

- _____ 1. 本單位會提供加強銷售和服務技巧的訓練課程
- _____ 2. 本單位很重視改善服務態度的訓練
- _____ 3. 本單位很重視提昇員工的服務理念
- _____ 4. 本單位很重視員工對顧客提供的服務品質
- _____ 5. 本單位的訓練能提供員工更豐富且多元化的知識
- _____ 6. 員工能參與本單位的活動規劃
- _____ 7. 員工能參與本單位的決策
- _____ 8. 本單位的員具有相互鼓勵的文化
- _____ 9. 本營業處有正式的雙向(上司與下屬)溝通
- _____ 10. 主管會充分運用開會時間進行內部溝通

- _____ 11. 開會時主管會運用錄影帶或其他視聽產品
- _____ 12. 本單位會在內部刊物中提供符合員工需求的資訊
- _____ 13. 本單位提供的內部刊物對員工達成工作目標有幫助
- _____ 14. 本單位會提供足夠的文件或小冊子以協助員工提供優質服務
- _____ 15. 本單位提供足夠的資訊系統協助員工達成工作目標
- _____ 16. 本單位與總公司有良好的互動關係
- _____ 17. 本單位能提供令員工滿意的薪資
- _____ 18. 本單位有明確的績效評估制度，讓員工了解自己的工作表現如何
- _____ 19. 本單位很重視員工發展生涯規劃
- _____ 20. 本單位能協助員工發展生涯規劃

- _____ 21. 本單位會提供員工完整的工作流程
- _____ 22. 本單位在對外廣告宣傳新產品或活動前，會先對員工宣傳
- _____ 23. 本單位在對外廣告宣傳新產品或活動前，會先將相關文宣發給員工
- _____ 24. 本單位對外的廣告不曾對員工造成混淆及困擾
- _____ 25. 只要有關公司的資訊見報，本單位就會對員工說明清楚
- _____ 26. 本單位會舉辦與顧客互動的活動
- _____ 27. 員工會將對公司廣告的感覺向本單位或同事反應討論
- _____ 28. 員工很清楚知道自己的工作內容是什麼
- _____ 29. 員工認為自己對外的表現代表公司
- _____ 30. 本單位能運用各種方式讓員工了解公司的產品和任務

- _____ 31. 本單位會經常宣導公司的理念及使命
- _____ 32. 我認為本營業處的員工都很適合擔任所屬的職務
- _____ 33. 本營業處有很鮮明的特色，有別於其他營業處
- _____ 34. 本營業處有很鮮明的特色，有別於其他保險公司
- _____ 35. 本營業處有系統化的增員流程
- _____ 36. 我覺得我們是一個具有高度服務文化的保險營業單位
- _____ 37. 本營業處有制度化的典禮或儀式表揚優秀員工

- _____ 38. 本營業處視員工為內部顧客
- _____ 39. 本營業處能塑造符合員工需求的工作設計
- _____ 40. 本營業處能將行銷的概念運用在對員工的管理上
- _____ 41. 本單位認為提高員工滿意可進而提高顧客滿意
- _____ 42. 本營業處提供共同願景使得員工工作有其目的及意義
- _____ 43. 本營業處能藉由滿足員工需求的工作設計，來吸引、發展、激勵及維持優秀的員工。
- _____

貳、 這一部份的評估，請將貴單位最近六個月實際的績效表現與貴公司其他營業處做比較，請依您客觀的評等填寫下列各問題，當貴單位的表現在貴公司排名中為最佳的前 20%，則在線上填寫“5”；當貴單位的表現在貴公司排名中為最差的 20%，則在線上填寫“1”；其他的依序排列在中間。



- _____ 1. 本單位最近半年來平均每個工作月的保單繼續率表現
- _____ 2. 本單位最近半年來平均每個工作月的新契約責任額達成率表現
- _____ 3. 本單位最近半年來平均每個工作月的有效契約表現
- _____ 4. 本單位平均每位業務人員每個工作月平均成交件數多寡表現
- _____ 5. 本單位最近半年來平均每人每個工作月的新契約保費收入表現
- _____ 6. 本單位最近半年來每個工作月平均的實動率表現
- _____ 7. 本單位員工為公司創造利潤的表現
- _____ 8. 員工對本單位的向心力表現
- _____ 9. 本單位的員工士氣表現
- _____ 10. 本單位員工配合出勤相關規定的表現
- _____ 11. 本單位員工流動率的表現
- _____ 12. 本單位員工的整體表現
- _____ 13. 本單位最近半年來平均每個工作月的保戶的顧客抱怨次數
- _____ 14. 整體而言，本單位保戶的顧客滿意程度

參、 基本資料

1. 您所服務的公司與單位：_____保險公司，單位：_____
- 您的職稱為：_____；擔任此一職務已有_____年。
2. 年齡： 35 歲以下 36~40 歲 41~45 歲 46~50 歲 51~55 歲 56 歲以上
3. 性別： 男 女
4. 學歷： 高中職 專科 大學 研究所以上
5. 婚姻狀況： 未婚 已婚
6. 您在貴公司服務年資：
- 3 年(含)以下 4~6 年 7~9 年 10~12 年 13~15 年 16 年以上
7. 本營業單位員工人數：專職_____人；兼職_____人；總人數_____人。
8. 營業處成立年限：_____年

本問卷到此結束，請您檢視，務必每題都填答，謝謝您的協助與合作！