

保險心價值 服務代替成交 成爲客戶最信任的 保險規畫人員

TV版



要成爲客戶眼中專業的保險規畫人員，除了專業到位，還應該「將心比心」從利他的角度出發，「保險心價值」專題報導，透過保險達人黃美玲、陳文銓、楊玉嬌以服務代替成交，協助客戶分散風險、做好保單健檢保障，進而透過保單建構完整的防護罩。

企畫、執行／羅怡如 攝影／何佳華

法

國巴黎人壽日前公布「二〇一九年全球保障型保險消費者調查報告」，分析全球及台灣民衆對於保險購買行為的差異，調查指出，國人平均持有保單高達二·三張，已超過亞洲平均二·二張，也超過全球平均一·二張。

而根據瑞士再保 Sigma 報告，台灣壽險滲透度達一七·四八%，已經連續第十二年在全球奪冠，顯示台灣人很愛買保單。然而儘管保單數量多，但覺得「已獲得保障」卻只有六七%民衆，低於亞洲平均七二%。為什麼保了那麼多，卻還是覺得沒保障？主要與國人過往多喜愛購買儲蓄險有關，使得保險的「保障」仍過低。

小辭典

保險滲透度：計算各國保險費占其國內生產毛額（GDP）的比重，代表該國保險業對其經濟的重要性及貢獻度，也就是台灣保險保費對國內 GDP 貢獻度，是全球最高。

如何扭轉保戶的觀念回歸保險本質，「有無具備專業保險規畫能力」扮演關鍵角色。透過平台建立保險專業培育國際保險專業人才，以服務代替行銷，進行保戶服務時考量其風險屬性以及人生不同階段，藉由保單健檢，進而提供保戶正確的投保知識及合宜的保單規畫，讓保險回歸保障的本質，才能提供客戶專業的保險規畫。



黃美玲 Profile

現任：永達保經業務儲備處經理

保險年資：18 年

得獎紀錄：3 屆美國 MDRT 百萬圓桌會員

CMF 中國之星業務員組銀獎

IDA 國際龍獎

經營心法：你必如有水澆灌的園子

又像水流不絕的泉源

服務心法

原本從事人事行政的內勤工作，因為想要突破轉變，便萌生轉職念頭。黃美玲表示，當時只想轉行做與「人」有關的工作，後來卻為了替妹妹把關保單，便一頭栽入保險世界，而且愈做愈歡喜。更因為為了協助客戶申請理賠，黃美玲從傳統單一保險公司跨入保險經紀人行業，提供客戶更豐富多元的保單規劃及服務。

進入永達之後，黃美玲認為問卷真的是進行客戶服務最好的工具，從客戶需求的角度，協助客戶解決問題。深知客戶的需求也不僅是保險可以滿足的，她更拉高視野，定位自己是全方位財富顧問的角色，檢視客戶的資產、財務狀況，為客戶提供最完善風險規劃。

她更將達到MDRT 做為每年完成的目標，她認為，榮登MDRT 會員是保險從業人員最大的榮譽，也是服務的見證，而MDRT 更是永達人的DNA，每當她完成一筆為客戶規劃的保單，一心想到客戶將來會有源源不絕的終身俸時，便成為她持續往下走的動力，也成為她自我期許及對客戶承諾的展現。

黃美玲 風險補足篇

根據壽險公會統計，二〇一九年壽險及年金險有效契約的投保件數為六〇四四萬五一六四件，有效契約的投保率為二五六・〇九%，顯示二〇一九年每位國人平均擁有一・五六張壽險與年金險保單。然而身故的保險給付卻不到六〇萬，可見保障的額度確實很低。

人生三大風險：「走得太早、活得不好了、活得太長。」對民衆來說，這三大風險都會造成生活壓力，走得太早代表責任未了，一定要做好身故後的保障規劃；活得不好走不了大多是健

康出了狀況，可能需要長期治療及照顧，特別應該透過醫療險來提升治療品質；至於活得太長的風險，則要擔心退休養老的費用是否充足，才能讓晚年生活無虞。

如何為客戶找出風險缺口？永達保經業務儲備處經理黃美玲表示，透過永達的退休規畫問卷，了解客戶需求，進而協助客戶了解他需要的是風險轉嫁、資產保全或是財富傳承。從專業保險規畫提供的服務而言，這份問卷可以聚焦問題，藉由問題提問，讓客戶覺得是需求引導，而不是被強迫行銷，一旦引發

需求客戶自然會思考保障不足的地方，進而進行規畫。

有買、買對、買夠是保單規畫三部曲，面對高預定利率保險已回不去的年代，客戶的保險觀念也應回歸保障，雖然時下獲得保險商品的管道相當多，然而保單保障的項目和內容都有差異，還是應該透過專業保險經紀人進行保單規畫、健診等服務。

專業的保險規畫一旦為保戶找到風險缺口，就可以進行保單配置的比重權衡。以退休規畫來說，藉由增額終身壽險幫客戶創造一筆與生命等長的現金



流，使客戶可以有尊嚴的活到人生的最後一天，保障財務安全，補足人生風險缺口。

關於「責任風險」的規避，若因為併發重症導致不幸離開，家庭可能頓時失去依靠，此時遺屬生活費、孩子教育費用仍需持續支出，建議以增額終身壽險做好個人壽險保障，保險金額可以個人年收入五至十倍做為參考。

受到新冠肺炎疫情影響，醫療保險缺

口也值得留意，民衆在一般住院時，會有二類費用，包括手術費、雜費、以及病房差額費用，其中病房差額費用若遇到健保不足時，或是想要醫療期間有個舒服的單人房使用時，自身的商業保險就能支付額外費用。從「醫療風險」的規避來看，治療時若產生健保不給付的額外雜項花費，可以實支實付醫療險支應，在保險額度內以醫院收據來和保險公司申請理賠。其次是「失能風險」的規避，有些患者出院後出現不可逆的症狀，導致喪失工作能力，可能已符合失能險理賠認定，這時保險公司就會啟動理賠。

對於失能的風險規避，目前市場上的失能扶助險主約，遇到符合保單條款豁免保費的範圍，不用繳保費，可以領第一筆扶助金，有些保單豁免條件一至六級殘可以按月領扶助金，讓生活獲得保障。一般保單主約可另外加購附約，建議附約可再加購豁免保險附約，購買了失能險主約及豁免附約，讓保單組成「雙豁免」保障，一旦意外發生符合豁免保費條件，不只保費不用繳，還能獲得更好的保障，藉由以上規畫，

做好人生風險的完整防護。

案例

有一位四十多歲的高階主管，客戶本身早已規畫醫療險、意外險，關於醫療、意外的風險，都已做足規畫，然而檢視他的風險缺口，黃美玲發現這位客戶有保障，但退休規畫明顯不足，檢視了他的資產及收入狀況後，黃美玲為他規畫二十年期年繳五十萬的利變型增額終身壽險作為未來的退休俸，透過複利滾存，退休後每年可部分解約擁有二十四萬現金流。考量他的太太同樣也有退休的需求，也以增額終身壽險為其做好退休規畫，兼顧醫療及退休的保障。

黃美玲進一步提醒，很多人在配置保險的時候，出於對孩子的愛，優先給孩子購置保險，而忽略給大人投保。事實上，保險可作為預防風險的經濟補償，一定要優先為家庭的主要經濟支柱配置保險，先大人後小孩，大人們的保障完整且足夠，小孩才能獲得妥善照顧，至於孩子的規畫，先將基本保障準備好，後續視能力來增加其他保險保障。



陳文銓 保單健診篇

陳文銓 Profile

現任：永達保經業務儲備處經理

保險年資：10 年

得獎紀錄：3 屆美國 MDRT 百萬圓桌會員

CMF 中國之星業務員組銀星獎

IDA 國際龍獎

經營心法：面對自己 才能找到最強的驅動力

服務心法

白紙入行的永達保經業務儲備處經理陳文銓，因為不願深陷於社會新鮮人薪資二十二K的緊箍咒下，服完兵役後，雖然遇到金融海嘯，他還是毅然選擇業務工作，而結合理財觀念的保險業，正符合他的興趣。毫無工作經驗的他，從陌生開發著手，街頭問卷、職場駐點，也蒐集科技公司的分機表，甚至拿出畢業紀念冊，一通通打電話，期間被拒絕、掛電話不在話下，但憑著「想成功的企圖心」，不僅擁有六百餘位客戶，更拿下三屆MDRT的殊榮。

陳文銓採取的是顧問行銷模式，藉由與客戶討論，引發問題及需求，客戶因為專業、誠懇及耐心的討論，培養出了信任感，也獲得了更多轉介紹的機會。曾經因為主講財經講座，得到某上市公司客戶的青睞，進而為其規畫一八〇〇萬躉繳及年繳二〇〇萬二〇年期的增額終身壽險；也曾經花了十小時為客戶解說醫療險條款，年繳保費八千元。對他來說，不分金額大小，每一張保單都是一份承諾，是對客戶的責任。

展望未來，陳文銓身體力行永達平台建構的「共時共做」的環境，將主管及組員兩兩成組進行增員，透過彼此競合觀摩學習，讓保險的心法及技法上更上層樓，也朝著組織發展前進。

根據統計，二〇一九年有效契約四大險種的投保率，分別為壽險與年金險的二五·六〇九%、傷害險的一七〇·五七%及健康險的四四〇·七九%，合計為九六七·四五%。也就是說，去年平均每位國人擁有的保險保單就高達九·七張，包括一·五六張壽險與年金險、二·七張傷害險與四·四張健康險。

判斷自身保障足夠的標準，並不是保險愈多愈好，也不要沉溺在保單張數的迷思中，有些民衆滿手保單，卻可能存

在著某些保障重複，但有些明顯不足的問題，而且能夠完全了解並掌握自己保單內容者恐怕為數不多，這些都是國人投保後可能發生的問題。

為何要進行保單健診？永達保經業務儲備處經理陳文銓表示，很多客戶購買保單之後，雖然當下知道購買了甚麼內容，但之後就放在櫃子裡。時間一久，自己身上有哪些保障、多花錢或花了錢沒有買到保障，可能都不知道。保單健診好比每個人要定期做健康檢查，但身體發生疾病之後，保單通常不能再做附加了，因此必須在風險發生前，

就為客戶想到人生之中會發生的風險，做到事前防範。此外，面臨人生階段的變化，例如之前是未婚，後來變成已婚、生小孩，對於人生風險的保障、項目及額度都不一樣，這就是專業的保險規畫人員存在價值，透過保單檢視，幫客戶找到保障缺口，為他們補強保單保障，這也是保單健診的目的。

關於保單健診的原則，陳文銓有套保單健診三部曲：

一、保單檢視：協助保戶檢視手邊的保單及相關的保障內容，並審視保戶現有年齡、身體健康、財務、家庭責

A先生保單健診後規劃建議		before 12802元/年繳		after 48390元/年繳	
保障項目		保障額度	75歲至終身	保障額度	75歲至終身
身故保險金	一般身故	98萬	50萬	298萬	50萬
	意外身故	198萬	150萬	398萬	150萬
	癌症身故	138萬	90萬	338萬	90萬
住院醫療	住院日額	1500	1500	8500	5500
	住院手術	依倍率給付最高5萬	依倍率給付最高5萬	依倍率給付	依倍率給付+1000
	門診手術	依倍率給付最高5萬	依倍率給付最高5萬	依倍率給付	依倍率給付+1000
	實支實付	0	0	27萬	20萬
意外傷害	住院日額	2500	1500	2500	1500
	實支實付	2萬	0	2萬	0
癌症	住院日額	4500	4500	4500	4500
	罹癌保險金	4萬	4萬	104萬	4萬
	癌症手術	4萬	4萬	4萬	4萬
	門診	1000	1000	1000	1000
	放射線治療	0	0	0	0
	化學治療	0	0	0	0
特殊醫療	重大疾病	0	0	100萬	0
	特定傷病	0	0	100萬	0
長期照護	單筆給付	0	0	150萬	150萬
	逐月給付	0	0	5萬	3萬

任等的各項狀況，是否擁有足夠的保障。以醫療險來說，要買足口額才有保障，以北部大醫院單人房每天自費三六〇〇元為例，不少民衆早期購買的日額保險金未達一五〇〇元，若真的住院就得另自付差額，進行保單檢視時，

應充分了解保障額度是否足夠。二、需求考量：評估個人、家庭成員的風險並提供建議，特別是對於無法承受的風險，透過購買保單的方式，將風險轉嫁給保險公司。迎接高齡社會，老後退休財源與長照安養議題愈加

受到重視，建議民衆可以從保障老化失能及失智的失能險來著手，萬一發生長照風險，每月給付加上一筆給付保險金，可以彌補收入中斷的財務損失。

三、適時調整：針對現況及需求的不同，適時調整保障內容與額

度，以因應未來不確定的風險發生。如何找出風險缺口，可透過專業的保險經紀人進行檢視，透過彼此討論溝通找出需求點，再提供完整的規畫服務。

案例

有一位三十多歲客戶，藉由溝通討論發現這位客戶的保單大多是婚前購買，當初的規畫也多屬於基本保障。陳文銓提出一些想法與客戶討論：因應人生階段任務不同，承擔的家庭責任不同，再加上個人所得增加，應該適時調整保單內容，獲得客戶大大的認同。

他提出的保單規畫如上表，特別針對萬一發生就會造成鉅額家庭經濟壓力的失能、癌症及重大疾病等醫療費用，藉由失能險、癌症險、終身或定期的實支實付，為客戶做好保障。

雖然客戶年輕認為不用那麼早規畫退休金，但他還是提醒應及早規畫，拉長時間減輕壓力，透過時間複利來規畫六十五歲之後的生活現金流，客戶未來收入提升，也應及時補足自己的退休金規畫。



楊玉嬌 Profile

現任：永達保經業務儲備處經理

保險年資：15 年

得獎紀錄：3 屆美國 MDRT 百萬圓桌會員
CMF 中國之星業務員組銀獎

經營心法：一步一腳印 以心待人
以誠處事 以勤補拙

服務心法

原本是製造業高階主管，卻遇到產業外移，面臨兩年失業三次的困境，承負著家庭重擔的楊玉嬌在一場理財講座，因為主講人的一句話：「你的心願有多大，你的收入就多大。」決定投身保險業。毫無人脈的她，從服務「孤兒保單」的客戶做起，以誠懇與客戶結緣，以認真與客戶交心，更以專業獲得客戶信賴。

從事保險業十五年來，楊玉嬌感謝每位給她機會服務的朋友、客戶、企業主，讓她學習成長，成為更強大的人，保護更多客戶的人生風險與資產。對她來說，服務心法就是「從心出發」。她認為人生就像一部列車，與每一位客戶相遇都是有緣。如何贏得客戶的信任，其實就是用心服務，用認真、負責、勤勞的態度，解決客戶的問題及煩惱，守住客戶辛苦打拼一輩子的心血，自然獲得客戶的青睞。

她很開心自己能在永達專業優質的環境，與充滿積極正能量的主管群，讓她對樂活人生、財富自由、資產保全有了新思維，也讓她在這轉型的路上奠定了穩定的基礎。未來，她也將持續緊跟著永達的腳步，持續學習、成長，鎖定年年MDRT的目標，向前邁進。

楊玉嬌 風險規避篇

根據資料顯示，目前全國前一千大企業，在產物保險包括車體損失險、汽車竊盜險、任意汽車第三人責任險、火險、天災險、公共意外責任險等主要險種的投保率都高達一〇〇%，企業的經營與保險規畫的確是息息相關。經營企業除了關心利潤、市場競爭、管理、信譽、勞資關係、經濟局勢、政府政策、稅務；等問題之外，對於風險管理的評估與規畫，更能讓企業穩定發展的基石。

關於企業主的資產風險規畫，永達保

資產風險四大象限

自己
象限

家庭
象限

企業
象限

財富
象限

經營業務儲備處經理楊玉嬌指出，可從四大象限來分析：

第一象限——自己象限：「企業主該投

保多少保險呢？」必須思考的是企業主經營企業時，所產生的各項貸款、負債與企業所需要的流動資金，以及其繼承人必須繳納的遺產稅之金額等，完整的計算。此外，隨著年齡的增長，關鍵還應有一筆真正屬於自己專用的退休養老金，讓自己擁有高質量的幸福生活。

第二象限——家庭象限：對家庭而言，企業主是家人的靠山，應避免萬一企業主發生事故，就使得整個企業和家庭演變成屋漏偏逢連夜雨的慘狀。運用專業、完善的保險規畫，再搭配信託，



當事故發生時，保險金能夠提供流動資金協助企業繼續營運。運用保險機制，亦可以預留稅源，讓繼承人繳納應繳的遺產稅，順利完成繼承，這樣安排，可以保全企業體的運作，並使家屬的權益獲得較完整的保障。

第三象限——企業象限：首先考慮的是老闆健康風險，試想當企業主無法經營公司，決策該誰來做，企業主尤應重視健康問題，包括醫療險及長期照顧，是否規畫充足；第二是訂單違

約的風險，有訂單才有現金流，一旦違約會產生現金流斷裂還有違約金的賠償，儲備一筆企業週轉金，建立風險發生防火牆。

此外，還應考慮員工安置風險，企業提供團體保險的目的除了保障全體員工的醫療補助，傷亡撫恤、職災補償以促進勞資和諧外，更重要的意義是當職業災害發生時能夠降低雇主之損失。企業主除應提供衛生安全的工作環境，以避免發生意外事故外，同時可適時投保雇主意外責任保險，以抵充雇主對員工的民事損害賠償責任。這些員工跟著企業辛苦打拼，企業主也可以為他們規畫退休保單，讓大家都富足退休。

第四象限——財產象限：許多人認為保險只是解決「生、老、病、死、殘」問題，隨著時代改變，可以透過保險進行財產保護計畫，成為一種防禦型資產，將企業主的擔心變安心、把不確定變確定。至於如何安排最為妥當，由於財產規畫牽涉的層面較廣，最好與視野較廣的保險經紀人共同研討、擬定確實可行的方案，才能夠安心的進行資產轉移的動作。

案例

意外不一定會發生，但人都會變老，即使企業主也一樣，同樣要面對「老」的問題。有一位六十多歲的企業主，膝下有一子一女，因為四十多歲才生了女兒，他對女兒尤其疼愛。早期有買一些醫療險，經過保單檢視後，發現這些舊有的健康醫療險已不符合現行醫療給付，再加上考量公司資產保全，便進行保單規畫，尤其增加因應高齡的失能險、重大疾病及實支實付做了補強。

針對企業的資產保全，避免不可預期的事故發生時，讓一生的努力化為烏有，客戶透過保單選擇保險金給付的方式及保單關係人的設定，避免資產繼承時的糾紛，實現財富的平穩傳承。至於最疼愛的獨生女雖未接手事業，客戶也以增額終身壽險(含豁免)做為規畫來源，幫助孩子圓夢。

對於公司的員工，每個月由公司定期提撥員工退休金投保利率變動型增額終身壽險，透過保單規畫，員工退休時可選擇一次領或分期領取退休金，活到老領到老，保障他們晚年生活。這是企業主善盡企業社會責任，也是對員工退休生活的照顧。