

真誠 傾聽 專業 具溫暖的接續服務 贏得客戶信任

TV版



「孤兒保單」是所有保戶最擔心的事情，若能真誠照顧保戶、傾聽保戶心聲，展現細心與專業，就能將每一次接續服務都變成機會，贏得保戶信賴。邀請保險達人黃竑睿、丁慧、林佳音分享他們的接續服務心法，透過將心比心的到位服務，與保戶搏感情，進而獲得信賴與支持。企畫、執行／羅怡如、洪詩茵 攝影／何佳華

人的關係需要靠真誠與有溫度的經營才能長遠，保險工作亦同，與保戶洽談保單的業務人員離職後，成為孤兒保單的保戶定會無所適從，接手的業務人員唯有耐心傾聽、誠心接待，展現出業務人員的細心與專業性，強化保戶的好印象及信任感，才能喚回孤兒保單保戶的信心，往後也可帶進保單加保或轉介紹的機會。

「同理心」是面對孤兒保單保戶的破冰態度，因為孤兒保單保戶對於保險業務人員可能抱有更多的不滿與不信任，首先一定要「以聲音取代冰冷文字」，先以電話與保戶聯繫拉近彼此距離，建立信任的過程，一定要尊重保戶，在科技的發展下，可以傳Line或Email進行保戶服務，但應事先詢問保戶需要哪類型資訊，不要造成保戶困擾，適時遞送更有溫度的服務與關心。在保戶生日、年終時期，提醒保戶保單健診的重要，藉由需求導向代替商品導向，再投以有耐心、有溫度的服務，讓保戶感到備受尊重與重視。

業務人員接下孤兒保單保戶後，比起一般保戶要花費更多時間和心力來經營，建議壽險服務人員應加強對孤兒保單保戶的服務補救措施，以提升服務滿意度進而提高保戶關係續留意願。透過有效的溝通協調，藉著服務熱誠，傾聽保戶的聲音，把客訴抱怨的危機變轉機，鞏固保戶的信賴。秉持初心，業代只要以勤奮、耐心、細心，真誠的態度處理孤兒保單，就能翻轉保戶觀感，建立起長遠的信任關係。

黃竑睿 談接續服務

服務沒有最好、只有更好！「設身處地」為他人著想，就是用心「接續服務」的初心。

重視保險精神與服務價值的永達保險經紀人業務儲備處經理黃竑睿認為，在談「接續服務」之前，有個觀念非常的重要，那就是「你的定義將會是你的世界」，政府沒有辦法照顧到每個人，所以才會有保險，然而疾病不請自來、意外突如其來、退休早晚會來，而養老也會如期而來，所以一定要提早安排。他進一步說明：「一般人失去健康是



黃竑睿 Profile

現現任：永達保險經紀人業務儲備處經理

保險年資：19年

得獎紀錄：4屆美國 MDRT 百萬圓桌會員

IDA 國際華人龍獎

CMF 中國之星個人組銀星獎

座右銘：正面的人像太陽 走到哪裡哪裡亮

保險服務心法：

嘉義子弟黃竑睿，家中務農，本身亦就讀農業科系，卻是一畢業就栽入保險業，從對保險、對業務懵然無知，憑著滿腔打拼的熱情及聽話苦幹的精神，經營保險近二十年。

秉持過往「談需求、不談商品」的精神，加入主打退休規劃市場的永達之後，黃竑睿如魚得水，且堅持不自廢武功，一箭雙鵰，風險保障與退休規劃並進，期許成為客戶的「主要顧問」，而非「單一顧問」。他提到：「我認可退休規劃的必要性，但人生風險也必須兼顧，退休規劃才不會因為其他人生風險而『缺角』，如此也才能成為客戶的主要顧問，藉此刷新永達的品牌價值。」

黃竑睿以「天勤獎（每年完成100件保單以上）」證明自己的服務精神，他相信唯有將自己視為客戶，設身處地，真誠、熱忱地服務客戶，用服務取代推銷、用專業取代人情，自然能夠贏得客戶信任，在遇到難題考驗時，成為他們心目中的「主要顧問」。

雪上加霜，而富人呢？失去健康將會是白忙一場，我的工作價值就是愛的搬運工，如此簡單，所以面對接續客戶，我都會秉持這些信念來服務他們。」

每個人在做規劃的時候，都希望能夠規劃的非常有價值，因為把客戶當朋友、當家人，更重要的是有「利他」的思維，時刻在心中反覆思考：「如果我是客戶，我希望我的服務人員能為我做什麼？提供我什麼？」『設身處地』為對方著想，簡單地來講，在做接續服務的時候，必須重視客戶原來規劃的初衷，

不批評、多了解，從客戶的立場出發，這樣自然能夠藉由接續服務，進一步展成為客戶的主要顧問。」

那麼如何才能做好接續服務呢？黃竑睿表示，**第一**，掌握拜訪的時機點，千萬不要挑中午吃飯或者客戶忙碌的時間拜訪客戶，特殊節日打個招呼維繫情感，保單週年日聯繫客戶，稱讚客戶如期繳費，客戶小孩生日或求學深造的時候等等。此外，由於自家務農，常有許多農產品，於農作物產季與客戶分享家中農產品，為自己與客戶的生活創造



連結，盡力做到「保險生活化、生活保險化」，只要掌握好拜訪的時機點，常常可以事半功倍。

第一，檢視舊保單時，搭配客戶的人生階段，逐一探討每個階段的需求與風險。若人們當初進行保險規劃的時候，對於當初規劃的初衷與目標不甚明確，那麼過去的規劃隨時有可能因為客戶的觀念、財務現狀的改變而中斷。每張保單的成立都有當下的社會條件與價值，因此觀念的溝通非常重要，只要規劃的初衷不變、目標明確，就不會因為政策與環境的變化而動搖。

保險是利人利己的行業，唯有「成交他」才能「成就他」，這是黃竑睿經營保險多年的深刻體悟。

接續服務背負著過往的包袱，最難的關卡無非是「建立信任感」這個環節，那麼業務代表應如何贏得客戶信任呢？黃竑睿指出，「熱忱」**第一**，要耐心聆聽客戶的抱怨，客戶其實很可愛，只要發現業務沒有怨言地承受

他的抱怨，通常都會願意釋出善意配合後續的服務，業務也可藉此協助客戶找回規劃的初衷與安全感。

第二，「專業」優先，所謂專業就是事先準備好，也就是「超前部署」，黃竑睿分享，什麼時候業務需要做好連繫動作呢？

一、客戶搬家或換工作，需要將地址變更。

二、客戶結婚、準備懷孕或有新生子女時。

三、有人建議客戶購買保險商品時，避免客戶規劃到重複的險種。

四、當客戶需要一筆緊急週轉金的時候。

上述關鍵時刻的聯繫動作，對客戶的權益影響深遠，若能把握好時機，就能讓客戶信賴您，成為客戶最信任的「主要顧問」，甚至可因此創造後續成交與轉介紹的效應。

【客戶實例】

熱心服務的黃竑睿，轉戰永達之前就常常服務許多孤兒保單，每次拜訪客戶，他總不厭其煩地說：「有人需要服務可以找我！」也因此承接許多孤

兒保單的接續服務，從事保險業至今，四分之一的業績都是來自接續服務。

他舉例表示，曾經協助一位太太辦理醫療理賠，除了告知客戶當初購買的保單可享有的權益、業務能夠為客戶做好哪些理賠動作，並且在第一時間提醒應該準備的理賠文件，告知理賠時間大約需要多久，並在理賠下來時通知客戶。最重要的是，每次辦理理賠案件，他都會再次為客戶檢視其風險規劃，並且提醒客戶應感謝過去的保險業務，建立客戶對保險的正面觀感，利人利己。

由於接續服務深受這位太太肯定，進一步獲得客戶轉介紹其四個小孩，四個小孩結婚後又有了另一半，客戶量瞬間從一變四、四變八，就連客戶的孫子現在都成為他的客戶，足見接續服務做得好，後續的轉介紹效應有多龐大。



接續服務小撇步

熱忱第一、專業優先
設身處地
不批評、多了解

丁慧 談接續服務

服務接續件保戶的經驗裡面，成為孤兒保單的保戶，當初購買保單的原因以支持親友的人情保單居多。永達保險經紀人業務儲備處經理丁慧表示，每個人都不希望自己成為孤兒保單，接續服務如果沒有做好，保戶很容易因此停止繳費，這樣一來保險公司以及保戶本身都遭受損失。

不少保險從業人員對於服務接續件，尤其面對保戶的抱怨，都會有所擔心甚至卻步。就她的經驗，保戶面對業務員離職一定有怨聲，因此一定要進行有



丁慧 Profile

現任：永達保經業務儲備處經理

保險年資：17 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

座右銘：心若在 夢就在
行若動 夢成型

保險服務心法

原來在傳產業擔任會計工作的永達業務儲備處經理丁慧，當時因為要照顧孩子，選擇了時間彈性的保險業務工作，雞婆個性喜愛與人分享的她，尤其見到保戶因為保單規劃獲得保障，就是工作最大的成就感。

接續件在她的保戶服務名單中佔了很高的比重，對她來說，不論哪種類型的保戶，其服務原則都相同，就是「同理心」。進行保戶約訪態度一定真誠，也許保戶會有些微詞，但見面三分情，只要讓保戶感受到你的真誠，還是會認同接受。與保戶約訪一定要準時，服裝整潔，服務證件帶齊，因為更換服務人員，保戶都會接到公司的通知，備齊證件，可免除保戶被騷擾甚至詐騙的擔憂。尊重客戶時間，將心比心落實對客戶的服務承諾，不做無謂的廣告，每位接續件都是保險觀念佳的保戶，對業務代表來說，每個接續保戶都是銷售名單、轉介名單、增員名單來源，都應該分外珍惜。

效的溝通協調。但也不要躁進，她以自身為例，她也曾經接下孤兒保單後，幾度嘗試向孤兒保單保戶打電話，不是打不通就是保戶拒不見面，但她就是以保戶為出發點，一再提醒對方只要對保單有任何疑慮，她都樂於解答。更重要的是，提醒保戶不要輕易解約或不再續繳，即使業務人員離職，保單權利義務不變，千萬不要因此貿然解約，因解約後重新再買的保單保費可能因年齡增長而變貴，甚至可能因體況改變而無法再投保。從鞏固保戶權益出發，

做好接續服務，讓保戶更清楚自身的權益，一方面有助提高保費的續繳率，還可以讓保戶安心放心。每次完成接續件保戶服務，她都會對保戶說一句話：「感謝您，願意讓我將我的工作做完。」專業服務是保險業代的基本功，站在維護保戶的立場，不但不會被拒絕，甚至能建立公司良好的品質形象。做好接續服務，也能成為保險業代很好的客戶資料來源。一般來說，在開發客源方面，業務代表大多透過參加社團經營、陌生開發進而得到潛在客戶，



開發上未必順利。然而接續件保戶本身對保險有一定的認同度，藉由接續訪談找出保戶的問題，以專業解決保戶的疑惑，一旦獲得認可，不論是再次行銷，或是邀請保戶轉介紹，甚至是增員對象，都會比自己去陌生開發來得容易許多。

公司的資源也是服務接續件的好幫手，永達保經重視客戶的終身價值，落實接續服務，每位客戶必有專屬服務人員，不讓保戶成為保單孤兒，同時業務代表每年須請保戶親簽「售後服務需求表」，保戶權益受到保障，並享有不間斷的優質服務。丁慧進一步指出，以今年新冠疫情來說，接續件保戶都急著詢問防疫險，當她告知

永達提供了防疫關懷專案，讓保戶感覺除了多一層保障外，還有更多的是溫暖、感動。當然，在接續服務中，業務代表個人的專業展現也很重要，特別是依照保戶人生不同階段的保單檢視，尤其像保單關係人之要保人、受益人如何填寫，須隨著保戶的身分、年齡甚至法規的改變隨時調整。不少保戶事後回饋說：「幸虧有妳的提醒，才能避免錯誤的規劃。」這是保戶的肯定，更是對於業代提供專業建議感到安心。此外，公司定期的講座及各項活動，都有助於跟保戶保持良好互動。雖然因為疫情少了面對面拜訪的機會，而線上課程、多媒體的運用還是能拉近跟保戶之間距離，傳送最即時的資訊。她相信，持續做，自然能與保戶

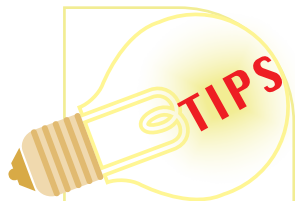
建立長遠的信任關係。

保單重視的是契約精神，對保險從業人員來說，做好接續服務更是一種負責任的態度表現。為了降低因為業務業代離職對保戶帶來不便，當業務代表離職時，有些保經公司會主動指派其他的績優業務代表接替，透過電訪服務，落實接續服務。建議，保戶

在投保前慎選值得信賴的壽險服務人員，並選擇重視優質後續服務的壽險公司。

【客戶實例】

一名五十多歲的單身女性保戶，初次聯繫時的回應是，「保險業務就是來來去去，沒人服務已習慣了。」雖然沒有見面，但丁慧還是持續關心及聯繫。疫情期間，保戶詢問接到保險公司保單貸款的簡訊，是否應該借款？也因此開通了她的接續服務之門。成功約訪後，她為保戶進行保單健檢，確定保戶並無資金需求，也表示會持續繳費。之後，請保戶填問卷，清楚了保戶尚有四〇〇萬退休金缺口，且有長照準備不足的疑慮。經溝通建議，為保戶規劃年繳十八萬、二〇年期利率變動型終身保險，結合附加意外失能給付、特定意外身故給付、失能扶助給付、豁免保費等多功能保障的商品，為保戶打造 all-in-one 的保障，提升業務代表的服務價值。



接續服務小撇步

有形服務：
保單健診
成交保單
無形服務：
關心、專業
量身訂做

林佳音 談接續服務

常有人問接續服務的價值何在？就客戶層面來說，保單有人服務，權益有保障；就業務人員層面來說，開發人脈，創造再成交與轉介紹的效益；就公司來說，建立品牌的價值與信任感，創造三贏的效益。

永達保險經紀人業務儲備處經理林佳音認為，客戶在最初規劃保單時，除了有需求，一定也是出自於對業務人員的信任。這份信任分「人格信任」與「專業信任」，不論是哪一種，當原招攬因個人生涯規劃離職，對客戶而言，

其實很無奈、甚至很無助，業務人員原有的服務承諾無法延續，不只讓客戶對保險業務的印象變差，甚至可能成為孤兒保單，稍有疏漏就可能影響其既有的保險權益。

由於父親是保險業務，從小家裡規劃保險從不需另找業務，但體貼的林佳音卻會從客戶角度思考，為何有人需要上網找保險業務，如果聯繫不上保險業務，客戶該如何是好？找不到人服務，客戶會擔憂、會害怕。

對於客戶而言，保險業務隨時的貼

心提醒非常重要，因為客戶非常健忘，需要有人時常提醒保障內容是什麼。過去做接續服務時，她就時常發現有些客戶根本已忘記當初規劃的初衷及保單的價值。

接下來，是「保單關係人」的問題，許多客戶隨著環境與家庭關係的改變，真心想照顧的人可能不一樣了，最後卻照顧不到真正想照顧的人，因為一直沒注意保單的「受益人」。過去曾協助父親處理許多接續案件，發現許多客戶根本不知道自己保單的受益人是誰，或者



林佳音 Profile

現任：永達保險經紀人業務儲備處經理

保險年資：5年

得獎紀錄：3屆美國 MDRT 百萬圓桌會員

CMF 中國之星個人組銀星獎

座右銘：以人為本 以愛為始

保險服務心法

從英文老師轉戰保險業務，身為保二代的林佳音，轉戰保險的初衷在於「接續服務以保險為終身志業的父親的客戶」。她回憶，父親非常認可保險的價值，要求全家人都必須考取保險證照，也安排哥哥接手他的保險事業，但哥哥驟然罹病過世，打亂了父親的計畫，更讓他因擔憂客戶未來，滿頭華髮。不捨父親一生努力化零，加上時間自由的願望，林佳音毅然放棄世人眼中的鐵飯碗，轉投保險業。

轉業至今，林佳音非常感謝父親帶她透過保險看見這個世界，她有感而發：「我們常常聊保單、談細節，卻忘了聊聊人，保險是唯一跟人的生命綁在一起的金融工具，所以我非常重視『情感信任』，堅持設身處地、耐心聽客戶說，深入了解客戶生活。進一步藉由資訊的更新、案例的溝通，改變客戶想法，建立正確的保險觀念。」秉持「以人為本、以愛為始」的信念，她期許陪同客戶一起看見保險「愛」的本質。



只填寫了「法定繼承人」，且多數都未填寫第二順位受益人，若夫妻保單互填受益人，夫妻又同時過世，就容易發生問題，甚至無法將愛留給最愛。

林佳音進一步說明：「保險規劃，是與人的生命綁在一起的，隨著年齡增長、家族成員改變、生老病死、甚至事業發展變化等，需要經常檢視與調整。況且，保險就是錢，和錢息息相關，各方面都需要專業知識與多一分細心。此時若有優質且專業的永達服務人員來承接服務，不只客戶不斷保，繼續得到妥善照顧，對永達也會有正面的印象，是真正將每位保戶捧在手心呵護，這也是永達如此重視接續服務的原因。」

將客戶視同家人朋友的林佳音透露，贏得客戶信任的竅門有：

一、設身處地為

客戶著想：換位思考，客戶在人生各階段可能會面對哪些風險？需要怎樣的防護網守護重要家人與辛苦打拼的資產。這樣的交換角色設想，客戶感

覺得到，會知道你和他們站在一起，而不是只為了自己的個人利益。

二、當個討喜的人：常讚美，而且是發自內心、具體且獨特的讚美，多注意客戶打扮或是其家裡的擺設布置，這些都是他們生活中的重要元素，投其所好，多一分細心注意與稱讚，會有加分效果。另外，偶爾送些小禮，也會讓客戶感覺到你時常惦記著他們。她經常因應客戶狀況自製各式精油滾珠瓶，睡不好的客戶贈送薰衣草精油滾珠、時常開車的客戶贈送薄荷精油滾珠……，客戶也會倍感窩心。

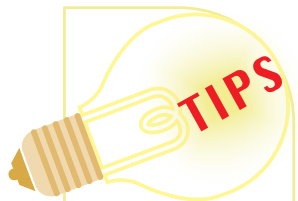
最後，林佳音強調，一個稱職的保險業務，除了應即時提供客戶市場上的最新訊息，還應提醒客戶應注意而未注意的事項，例如：保障內容、保單關係人、地址變更等，定時為客戶檢視保單，也會讓客戶銘感在心，增加專業信任感。

【客戶實例】

善於建立「情感互動」的林佳音，近期服務一位二十八歲女性接續客戶，這位客戶規劃保險時是餐廳服務員，現在則是紡織工廠的夜班作業員，月薪大約三萬多元。最初聯絡時，與客

戶聯絡好見面時間時，客戶卻詢問「能否調降保障額度？」由於保單變更牽涉許多權益問題，於是和客戶相約見面再溝通說明，更備妥所有可能需要的文件。

見面當天，兩人聊了一個多小時，針對客戶調降保額的需求，林佳音向客戶分析保單價值，包括預定利率、疾病+意外雙豁免等的優勢，再從客戶的生活與支出了解其繳費能力，最後客戶決定維持原規劃（年繳十萬、二十年期），但變更保單受益人為國外友人。林佳音透過情感層面的帶入，聊到客戶淚訴心中苦悶，才了解客戶是單親家庭，由於母親過於偏心弟弟，弟弟又好高騖遠，她才想將受益人由法定繼承人改為母親與國外友人。服務贏得客戶的信任與支持，讓林佳音倍感接續服務的價值，也更堅定「以人為本、以愛為始」的信念。



接續服務小撇步

- 建立情感信任
- 換位思考
- 站在客戶立場