

# 精耕接續服務 杜絕保單孤兒

保險是人生防護傘，為了杜絕孤兒保單的現象，本期特邀請永達保險經紀人陳慶鴻總經理闡明接續服務的價值，並請三位保險專家，以他們執行接續服務的實例，告訴大家接續服務的重要性，呼籲大家一同杜絕保單孤兒的發生。

企劃、執行、攝影／洪詩茵、楊樹山



張保單的簽署，代表一份信任的交付，無論業務代表離開公

司與否，都不該影響保戶服務；而保戶本身也不應忽接續服務的價值，以免損及本身權益。永達保經陳慶鴻總經理表示：「接續服務對公司本來就很重要，保戶的保單是由我們公司洽訂的，不可能因業務代表離開公司就損害他們的權益，我們是良心企業，要負起責任，以團隊的力量做好服務，讓保戶認同永達的價值，讓他們安心。」

永達保經重視保戶權益，規劃了諸多附加服務，包括：提供法律諮詢服務、保證書承諾協助處理理賠爭議，甚至進行訴訟等法律專業協助等；舉辦財經講座、心靈講座等有助保戶成長的課程；更邀請保戶參與愛傳承演唱會、公益高爾夫、大手牽小手等公益關懷活動。陳慶鴻說：「這些都是永達保戶理應享有的權益，不該因為業務代表離開公司就喪失，因此，我們堅持要求所有業務代表都必須做到保戶接續服務。」

但如何讓業務代表做好完整的客戶

服務呢？陳慶鴻指出：「為了落實客戶服務，公司設計售後服務需求表，並要求業務代表每年都要請保戶親簽，許多業務代表覺得麻煩，甚至也有保戶覺得年年簽會不會太囉嗦，或許造成保戶的不便，但對他們來說，卻絕對是一個保障，許多保戶也認同售後服務需求表對他們來說，是一種權利保障。」

請保戶簽署售後服務需求表的目的，在於讓保戶了解保單的價值與內容、需要服務的地方是甚麼，由保戶簽名，業務代表就無從迴避，才能落實保戶服務。趁此機會，陳慶鴻也呼籲：「堅持保戶親簽的動作，就是為了杜絕孤兒保單的存在，希望保戶盡量配合，

因為一家公司要做好機制管理，若沒有明確的規範制度，將徒具形式。當然，我也希望業務代表要更有耐心，為我們的保戶解說，這樣才有辦法真正杜絕孤兒保單。」

今年，永達成立業務服務部，陳慶鴻表示，成立業務服務部，一部分當然是因應法規要求；但最重要的工作，是希望建置完整的保戶服務系統，認真看待保戶簽署回覆的售後服務需求表，了解保戶的需求，記取保戶的建議與抱怨，並將這些意見做整理統合，重視保戶心聲，而非將其束之高閣。更重要的是，也藉由這個部門的成立，協助業務代表做好保戶服務，提供更多的資訊。





### 李宛禎 Profile

保險年資：25 年  
 得獎紀錄：  
 2010、2012、2013、2015 年  
 4 屆美國 MDRT 百萬圓桌會員  
 2010、2012、2013、2015 年  
 4 屆國際龍獎 IDA 個人組銅龍獎  
 (以上得獎記錄與劉學璋共同經營)



### 劉秋英 Profile

保險年資：17 年  
 得獎紀錄：  
 2000 ~ 2002、2010 ~ 2012、  
 2015 年  
 7 屆美國 MDRT 百萬圓桌會員  
 2000 ~ 2002、2010 ~ 2012、  
 2015 年  
 7 屆國際龍獎 IDA 個人組銅龍獎



### 林語珊 Profile

保險年資：10 年  
 得獎紀錄：  
 2006 ~ 2007、2010、2013 年  
 4 屆美國 MDRT 百萬圓桌會員  
 2007、2010、2013 年  
 3 屆國際龍獎 IDA 個人組銅龍獎

**民** 眾購買保單，易有業  
 務員離職就頓失所依  
 的心理現象，其實，無須慌  
 張，更不可因此貿然解約。

解約雖然有機會領回解約  
 金，但扣除保險公司的營運  
 及保險成本等費用後，解約  
 金可能少於歷年累積繳交的  
 保費，不見得划算。而且，  
 解約重新投保，還可能面臨  
 保費變貴的問題，甚至，健  
 康狀況如果變差，更有可能  
 被保險公司拒保。

永達重視保戶權益，在接  
 續服務上付出許多努力，不  
 僅為孤兒保單指定接續服務  
 人，更以明確的 SOP 流程確  
 保執行情況，而非以一封掛  
 號信件通知就了事，完全站  
 在保戶立場，鞏固保戶權益。  
 本期也特別邀請三位「接續  
 服務達人」，以親身服務的  
 實例，讓其他業務代表知道  
 如何做好接續服務，也提醒  
 保戶重視本身應享的權益。



## 接續服務案例 1 業務代表：林語珊

保戶為新竹科學園區上市公司資深協理，今年五十六歲，家中有二子一女，分別就讀高中、大學，夫妻財務各自獨立。由於其保單聯絡人皆填妻子，因此，接續服務僅聯絡到妻子。

### 第一次聯絡……

因保戶對保險公司安全性有所顧忌，希望明確了解之後，再決定是否繼續繳費，當時原單位服務人員及我都收到通知。我立刻聯絡保戶，向他聲明永達的保戶服務絕不打烊，更為這段時間公司服務斷層之事致歉；此外，並針對保戶對保險公司安全性的疑慮，以生活化的方式解釋，讓保戶輕鬆了解，免去對未來的疑慮。並告知保戶，未來若對市場上任何保單有疑問，都可向我進行諮詢。

### 贏得保戶信任……

人與人之間信任之建立，最重要在

以誠待人，先將自己攤開，讓對方認識自己。每當面對接續保戶，我總是詳細對保戶介紹自己的工作背景，包括二十四年的銀行資歷，以及選擇加入永達的原因，更會將保戶當成自己的兄弟姊妹，真心關懷。我們的工作是專職規劃，但保戶卻久久才會看一次保單，不可能記得保單的功能性，因此，我都會再對保戶說明一次，增加保戶的信心與放心度。

除此之外，絕對避免與保戶有金錢上的瓜葛，不可為保戶代繳保費，以杜絕糾紛的發生。

### 為保戶作規劃……

接續服務的過程中，我建議保戶進行保單檢視，因為隨著保戶生活型態的變更，要保人與受益人也該因應調整。加上保戶工作高陞、收入增加，而高齡、少子化之社會現象又日趨嚴重，有朝一日，當我們需要被照護的時候，如何不讓看護金侵蝕我們的退休金，長期照護險是非常重要的工具。因此，除了既有的年繳四十萬、十年期保單之外，我幫保戶又多規劃了

年繳六萬、十年期的增額終身壽險，並且做了長期照護險的規劃。

從事接續服務應該從保戶的立場出發，因為知道這位保戶未來有成立公司的計劃，我為保戶規劃保單額度時，也將其一併考慮在內，以保戶能安心繳費為前提，最大程度地保障保戶權益。

### 我的接續服務心法

一、接續服務最重要的意義，在於讓保戶永續繳費，保障自己的權益與生活，因此，一定要先請保戶填寫售後服務需求表，目的在於提醒保戶當初投保的初衷，未來能否繼續繳費，確保保戶及保險公司都能雙贏；再者，請保戶填寫退休規劃問卷，了解保戶財務上的現況，是否適合加碼，或者繳費有沒有壓力，都可由這兩張表格得知。

二、真心對待保戶，細心觀察保戶需求，耐心說明規劃內容，樂意隨時為人服務，意志堅定地為保戶做好退休規劃工作。

● 第一次聯絡……

接續服務等同於陌生拜訪，第一次與接續保戶見面，我會拿出「人身保險業務員登錄證」及名片向保戶證明身分，另於詢問保戶意願後，每月提供財經資訊，並隨時通知保戶參加公司舉辦的財經講座。

這位保戶比較特別，是緊急被交付的任務，當電話聯絡上時，保戶口氣非常不佳，直言理專建議她買連動債，獲利比較高，她自己辦理解約即可。我對她說：「我知道你不認識我，可是我有義務讓您了解您的權利與義務，為您保有保單的完整性。您這張複利增額終身壽險，預定利率二·

接續服務案例 2  
業務代表：劉秋英

保戶為一位老師，今年四十八歲，其先生為醫生，今年五十二歲。保戶原來的業務員已離開公司，保戶欲解約，領回四百萬元保價金，公司緊急請劉秋英接續服務，向保戶了解緣由。

六%，每年現金價值都清清楚楚羅列，相較其他金融商品，是唯一長期鎖定利率的商品，解約會讓您的退休規劃中斷，如果連動債獲利那麼好，建議可做保單借款，先將錢借出來做投資，等獲利後再返還即可。」

● 贏得保戶信任……

保戶對保單結構及內容大都不清楚，如何在很短的時間內將保單條款及優勢向保戶說明是業務員的責任與義務。將心比心站在對方立場著想，讓彼此取得相互的信任，再做進一步的溝通，才能將保戶因業務離開造成的誤會化解。也因為我極力爭取見面機會，使保戶得以減少損失，進而幫保戶做好保單檢視，規劃更完整的退休計劃。

● 為保戶作規劃……

這位保戶原來的保單規劃，包括兩張定期壽險（保額二千五百萬）、意外險（三千萬）及其他醫療終身險。透過了解，我才知道是因為房子有貸款，保戶才會買這麼高的定期險與意外險，但就保單檢視的當時來看，保

戶的房屋貸款已繳清，小孩也都長大了，而保戶之前買的增額終身壽險又是以小孩為主，因此我就建議保戶做微調，補足個人退休不足的部分，為他們夫婦各規劃了年繳八十萬、二十年期的複利增額終身壽險，讓保戶享有退休終身俸。

我的接續服務心法

有接續服務保戶時，我都會注意如下事項：1．要被保險人關係、2．什麼時候買的及保單年期、3．保單內容及所屬承保公司、4．保單關係人的檢視、5．保戶的地址、電話。接著，我會自己將接續保戶資料做成一冊目錄表，詳細記錄拜訪時間、訪談內容等。要懂得善用公司資源，提供財經剪報、達人月刊、講座資訊及心靈成長列車訊息等，讓接續保戶享有應享的福利，並有被尊重的感覺，還要為保戶注意他們疏忽的地方，包括保單關係人、保障缺口等。不能因原業務員離開公司，服務就中斷了，就算碰到不信任自己的接續保戶，也該秉持鍥而不捨的精神，直到取得保戶的諒解和信任。



### 接續服務案例 3 業務代表：李宛禎

保戶為一位來自高雄鄉下、近七十歲的老人家，非常具有保險觀念，規劃有多張保單，但因為當初買了保單，業務員就消失無蹤，導致老人家對業務員觀感非常惡劣。

#### ● 第一次聯絡……

接續服務，主要在做事前的預防，而非事後的補償，讓服務連線，這才是接續服務的意義，我們每一年都要做售後服務需求表的意義就在此。第一次與接續保戶見面，我都會先以名片自我介紹，之後再提供售後服務需求表，了解保戶買保單的原因，並且告知這張保單未來退休可為他解決甚麼問題。

碰到開口「我不需要」或「我的業務還在」的保戶，我會從權益的角度切入，告訴保戶：「有人為您服務是

很好，但您的業務代表已離開公司，而您是我們永達的保戶，理應享有永達為保戶提供的福利，而不應因業務員離開公司而中斷，多一個人為您服務，可讓您更了解自己的權益。」

#### ● 贏得保戶信任……

與接續保戶見面，我一定會準備一個信封袋，內裝售後服務需求表、行事曆、達人月刊及其他資料，並且在保戶填寫售後服務需求表的過程中，詢問保戶有無想變動的地方，或者有沒有不清楚的部分，協助保戶「複習保單」，進行保單總整理。

案例中的阿伯對業務員非常反感，第一次拜訪，雖已約好時間，但我卻只跟阿伯打了一聲招呼，他就離開了，只來得及向伯母講述保險經紀人的意義；第二次拜訪，阿伯雖然在家，卻只叫伯母拿一張保單整理資料給我，並請媳婦跟我聊，阿伯雙眼盯著電視，理都不理我，但我也不在意，只管用心地與媳婦解釋保單商品，突然，阿伯就拿了一張名片給我，我才知道他是公司董事長。

#### ● 為保戶作規劃……

服務要懂得隨機應變，案例中的阿伯，曾經坦白跟我說，如果第一次拜訪，我就拿出售後需求表，他就會將我趕出去！阿伯讓我到他媳婦的住處，抱出一百多張保單請我幫忙做檢視，我才知道，原來阿伯一直很擔心買了這麼多張保單，不知道以後要如何向孩子們說明，於是，我接連拜訪了五次，才將他們家的保單做好總整理。現在，阿伯要出國一定第一個通知我，還會請我幫忙處理旅平險，關係就如家人一般親近。

#### 我的接續服務心法

- 一、被保戶拒絕是應該的。
- 二、要清楚知道保戶在想甚麼，擔心的甚麼，藉由售後服務表了解保戶的觀念，以及購買保單的原因。
- 三、透過售後服務表，認識不同型態的保戶，服務到保戶的心坎裡。
- 四、接續服務並不難，你可以大聲說出來，更可以理直氣壯，因為接續服務不是為了自己，而是為了保戶。