

永達服務的溫度 專業到位的售後服務

文／羅怡如 攝影／何佳華



建立。有些業務代表會將「合於利則動」作為行動準則，其實，還是應該回歸服務價值，提供讓客戶心動、滿意而願意買單的「感動服務」，讓客戶感受到一份熱誠，建立長久的信任關係，企業才能永續發展，贏得客戶的支持信賴。

客戶的觀察力相當敏銳，他們會找尋服務好、且能夠滿足他們需求的保險業務代表。吳董事長進一步指出，提供客戶滿意的服務是永達保經的價值之一，將客戶需求融入服務當中，就能建立持久而穩定的關係。業務代表致力於服務品質監控的同時，透過服務的密度、保單規劃的深度及期待值，作為切合客戶服務的價值。

同理 專業 到位

用心服務、及時服務、完美服務，是進行客戶服務的基本態度。那麼，如何做好售後服務呢？吳文永指出，對業務代表來說，要讓客戶滿意一定要有一「同理心」，站在「專業到位」的立場及角度處處為對方著想，並且想盡辦法幫忙客戶解決難題，不僅售前、售中的服務做得無懈可擊，更重

要的是售後服務也要盡善盡美。簡單的說，出色的業務代表所提供的售後服務，總能比別人多做一點，連客戶沒想到的都設想好了，而且盡量第一時間協助客戶處理他們的需求，不會讓客戶找不到人。每當客戶需要保單規劃、保單健檢、契約到期，都要提早提醒客戶，當然，在每年客戶的生日前夕、重要紀念日送上溫暖的祝福，更是業務代表不會忽略的細節。

永達保經重視客戶服務，除透過業務代表及電訪雙管齊下執行售後服務，讓客戶對投保內容更瞭解，以維護客戶應有的權益並提升滿意度。此外，永達還有一項領先業界的服務，就是「保證書」，他表示，推出理賠訴訟保證書的目的，就是萬一發生保單糾紛，公司可以為保戶支付律師費，捍衛保戶權利。只要保單成交後，就附上理賠訴訟保證書，並致電保戶確認保單內容，對保戶來說，又多了一層保障。從事保險業就是秉持保險愛與關懷的初衷，展現高度的服務熱誠，創造更大的服務價值，扛起為客戶做好退休規劃的重任。

企業致力於品牌行銷，追求客戶的滿意度，進而提升獲利。一個完美的銷售過程，不僅包括售前服務、售中服務，還包括售後服務，從客戶心目中的效益、價值出發，才是真正的行銷。

彼得杜拉克說：「任何企業都有兩個基本功能，行銷和創新。」永達保經董事長吳文永認為，企業必須傳達自己的價值，讓夥伴們認同支持企業理念，業務力、績效才會提升；客戶信服企業使命，企業的品牌形象才能