

拯救孤兒保單 強化接續服務



變成孤兒保單怎麼辦？相信這一定是廣大保戶的擔憂，尤其保險這種商品，真正需要派上用場的時候，通常都需要業務人員提供協助，後續流程才會比較順利。本期邀請兩位保險專家楊玉佩、陳佳琳談接續服務，真正為客戶著想的公司，重視接續服務，不願讓任何一張保單淪為孤兒，用心建立接續服務的機制，確保每一張保單的服務歸屬。

企劃、執行／洪詩茵 攝影／余秀萍

疫情之後，國人愈來愈重視風險保障，也在市場吹起一股保單健檢的風潮，過去，老一輩的長者常因人情投保，買了之後就將保單塵封抽屜，甚至想不起來曾經買過什麼保單，如果又碰上服務的業務員離職，那就真正的讓保單成為了孤兒，沒人記得、乏人問津。

保險專家指出，保單權益與業務人員離職並沒有關聯性，保險契約是跟保險公司簽訂，相關權益的最後一道關卡自然就是保險公司，所以，業務人員離職不用慌，直接向保單的保險公司尋求協助即可。不過，雖然保單權益不會因為業務人員離職而

消失，但有沒有業務人員服務，卻會影響到期間的保單管理與運用，甚至在遭遇風險理賠事件時，業務人員的專業也能在實務上給予保戶更多安心與保證。

每一張保單都有其背後的保障價值，甚至可能拯救一個家庭，有信譽的保險公司重視接續服務，不讓客戶的保單淪為孤兒，透過接續機制，確保每一張保單的責任歸屬，即便業務員離職，也會安排接續人員延續服務，確保客戶權益，真正落實每一張保單的價值。

楊玉佩 Profile

現任 |

永達保險經紀人業務儲備協理

保險年資 |

26 年

得獎紀錄 |

6 屆美國 MDRT 百萬圓桌會員

CMF 中國之星個人組銀星獎

IDA 國際華人龍獎個人組銅龍獎

座右銘 |

人生有永達 萬事都騰達



示意圖（非受訪者）

楊玉佩 · 談接續服務

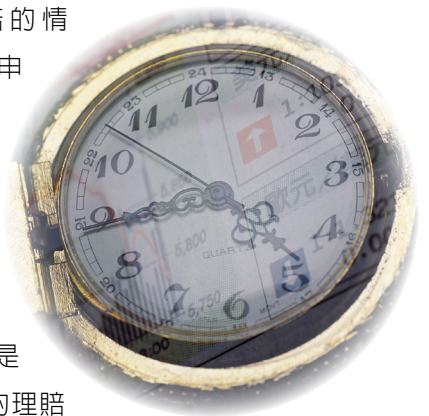
業務人員離職，淪為「孤兒保單」怎麼辦？相信這個議題，大家都不會陌生！其實，業務人員離職不代表自身保險權益受損，投入接續服務多年的永達保險經紀人業務儲備協理楊玉佩提醒，業務人員離職或找不到人服務時，應該直接向保單所屬的保險公司尋求協助，因為保單權益是透過保險契約來約定，最終仍直接歸屬於保險公司。

雖然保單權益不會因為業務人員離職而消失，但有沒有業務人員服務，卻會影響到期間的保單管理與運用，甚至在遭遇風險理賠事件時，業務人員的專業也能在實務上給予保戶更多安心與保證。

有別於單一保險公司只能為客戶規劃自家的保險商品，保險經紀人公司由於不受限於單一保險公司，反而能夠完全站在客戶立場，全面性地為客戶整合所有保單規劃與服務，避免客戶為了保單權益而需要奔波於多家保險公司之間。楊玉佩表示：

「不要以為只有醫療險需要服務，儲蓄險也需要服務，因為當保單滿期或者是保單價值準備金到達一定水位，同樣需要做一些靈活的運用與規劃，以因應退休後的生活需求；至於醫療險，雖然不一定會

發生需要理賠的情況，但當需要申請醫療理賠時，透過業務人員的專業協助，可幫助保戶更加輕鬆地領到理賠金，甚至是爭取到更高額的理賠金。」



她進一步說明，每個人手上的保單一定不只一家保險公司，而大家規劃保單也是為了後續的服務，永達保經重視保戶權益，藉由售後服務需求表與接續指派機制，杜絕孤兒保單，提供全面整合性的接續服務，透過強大的後勤支援，依據客戶所在地、購買保單的內容，指派績優業務代表提供接續服務，再經由售後服務需求表的填寫，有系統地提供客戶後續的保單服務，讓客戶不用擔心保單權益會因業務異動而受影響。

因為認同永達杜絕孤兒保單的理念，楊玉佩全力投入接續服務並分享，從事接續服務，除了熱忱，

保險經營心法

永達保險經紀人業務儲備協理楊玉佩，因為認同吳文永董事長的理念全力投入接續服務，在永達平台的支援下，找到工作價值與成就感，用服務贏得認同，成為接續服務達人。

過去曾從事客服工作，負責串連商品售後需求與服務的楊玉佩，永遠記得當初老闆就丟給她一本書《超級成功學》，就讓她正式上工，為了做好客服工作，她當時讀了許多書籍，甚至因為談吐備受肯定，在友人推薦下轉投保險業，深耕醫療保險服務。

「退休規劃」的訴求誘發她轉入永達保經，也因而觸及了截然不同的保險服務領域，發現經紀人可以提供客戶更多商品選擇，發現保險可以為客戶實現更多人生目標與願望，更發現自己能夠提供客戶人生旅途中更全面的服務。她分享，從事保險業、深耕接續服務，心態是基本功，唯有端正心態，才能以平常心看待所有拒絕與難題，透過保險專心幫助客戶完成他們人生中的大事，展現這份工作的核心價值。

還必須具備強韌的心態，無畏客戶態度，持續聯絡、維持溫度，了解客戶的背景、思考與想法，建立客戶對永達在生活、退休與傳承上的價值與定位，才能在他們需要的時候給予最妥善的協助與規劃。

專注接續服務多年，一個又一個接續服務案例，客戶感恩的言語及肯定的態度，讓楊玉佩找到工作的價值與感動，她以過往多年的服務經驗，講述這些年來在接續服務中的獲得與體會：

在接續服務中，對客戶而言，最重要的是儲蓄險到期的運用，因為規劃儲蓄險的目的，不外乎是緊急預備金的準備及未來退休生活的費用。就過往的服務經驗，如何規劃運用自己的儲蓄險，大多是客戶比較頭痛的問題，接續客戶中有幾個案例，都是臨時性的資金需求，經過分析比較後，透過充分的討論溝通，客戶更加清楚保單的功能與機制，也理解如何運用保單將更為有利。

再談到醫療險理賠的部分，這個議題對接續客戶更為重要，由於經手過幾個理賠案例，如何讓客戶在醫療保險的條款中找到理賠的依據，並且協助取得保險公司所需的理賠文

件，從為什麼理賠這些到得到應有的理賠，這些都是業務員之於客戶的服務價值。讓客戶認同永達的保險經紀人平台，是這一路走來非常重視的理念，也是支持我堅定在這條路上的信念。

由於在接續服務上找到工作價值，希望能夠幫助客戶完成他們的人生大事，也希望所謂客戶名單，不只是一份名單，而是能夠落實服務，彰顯自助互助助人的保險價值。



陳佳琳 Profile

現任 |

永達保險經紀人業務儲備協理

保險年資 |

15 年

得獎紀錄 |

3 屆美國 MDRT 百萬圓桌會員

CMF 中國之星個人組銀星獎

IDA 國際華人龍獎個人組銅龍獎

座右銘 |

成功找方法 失敗找藉口



陳佳琳 · 談接續服務

台灣不乏孤兒保單的現象，因為業務員離職、退休都是難以避免的常態。保單大都是長年期契約或長年期規劃，如果保單內容需要變動，又找不到人服務，就需要自行打電話到保險公司的客服部詢問，但客服人員畢竟不是保險業務員，能夠提供的服務有限，如果無法得到滿意的解答或協助，總會讓客戶有求助無門的感受，甚至對保險公司產生怨言。

永達保險經紀人業務儲備協理陳佳琳指出，永達一向重視客戶服務品質，為了杜絕孤兒保單的現象，特建立接續服務機制，適時指派接續服務人員聯繫，透過售後服務需求表的簽署，提供客戶專屬一對一的服務與解答，解決客戶淪為孤兒保單的憂慮，同時提升售後服務的價值！

陳佳琳進一步分享，接續服務需要耐心，同時不能害怕拒絕，10 通電話中有 5 通接通就算機率高了，如果電話無人接聽，還要變換各種時段繼續聯絡，直到取得聯繫。面對客戶的排斥與拒絕，要懂得聰明轉換語言，舉例而言：當客戶說保單沒有任何問題，不需要服務的時候，可以告知：「現在沒問題不代表未來沒問題，現在有一個專屬人員提供

服務，是否更好、也能更安心？」

保單是守護客戶資產的長期規劃工具，透過時間慢慢累積，加上選擇對客戶有利的方案，可以有效率地累積財富，讓我們的錢在未來更有競爭力！陳佳琳強調，對保經公司而言，接續服務絕非單一保單方面的服務，而是總體整合的服務概念，所以在接續服務上，一定要協助並引導客戶完成以下四大重點：

一、當前經濟環境：任何金融工具的運用與規劃，都與當前總體經濟狀況息息相關，適時提供客戶總體經濟與保險相關的最新資訊，同時還可邀請客戶參加每週六的財經講座，凸顯自己的專業價值之外，也帶出服務的差異性，同時可依據客戶需求分享相對應的財經訊息，提供個人化的整合資訊與服務。

二、回顧規劃目標：與客戶共同回憶之前的規劃目的，有助於釐清過去與現在的差異與變化，進而找出保障缺口。有一個接續案例，客戶在 15 年前規劃年繳 6 萬元、20 年期的儲蓄保單，當時是單純的人情保，15 年後，透過回憶規劃目的，對比當前的收入狀況與經濟環境，就能夠發現，以退休規劃而言，需要再進行加碼補強。

保險經營心法

經濟系畢業、擁有研究所高學歷的永達保險經紀人業務儲備協理陳佳琳，畢業時因為沒有經驗而與證券業擦肩而過，卻又因口才好，而被科技業網羅，負責軟硬體行銷業務，沒想到一做 15 年，甚至爬到業務協理的高度。

一場永達的退休理財講座，顛覆了她的保險視野，也讓她決定開創另一個事業版圖。「你有終身俸嗎？」這個疑問句讓她省思：「沒退休的時候，我的月薪比老師高，可是退休之後，我卻會比老師沒錢，因為我沒有終身俸。」考量到退休規劃是未來市場趨勢，加上原來的公司前景有限，讓她決心跳脫舒適圈！

從高薪到零薪，陳佳琳坦言，真的是破釜沉舟，「自己的選擇自己負責」的好強讓她堅持了下來。重視需求的她，喜歡與客戶談論總體經濟，並且堅持不斷進修，財經背景及邏輯清晰的談吐，建立她在客戶心目中的專業定位，就連曾質疑她轉職決定的客戶，也認可了她的價值，成為她的忠實客戶。

三、檢視生活現況：回顧過去與檢視現況是相輔相成的，陪客戶共同檢視目前的家庭現況、工作狀態以及需求是否有改變，才能因應變化提供相對應的規劃策略。

四、未來財務願景：確認客戶的退休與傳承目標，協助建構未來的願景，提供有幫助的建議與規劃。

她特別提到一位接續客戶吳小姐，剛開始接觸的時候，客戶態度冷淡，並抱怨之前也有業務提出要拜訪，但都沒有下文，她以同理心回應客戶言語，並親切告知：「以後每年都會固定拜訪，並因應未來升職加薪、家庭現況，協助進行財務的整合與規劃。」

由於吳小姐對當時購買的保單不是很了解，陳佳琳在說明永達退休定位後，結合客戶現況，協助進行保單的總檢視，對於客戶有意房地產投資、增加被動收入的想法，也熱心提供全球總體經濟、金融市場、房地產等相關資訊，以專業客觀的態度贏得客戶信任。同時，更適時導入風險觀念，透過資產配置的概念，提及緊急備用金的重要性，為避免房租等被動收入因任何意外而中斷，建議吳小姐以保險配置一筆緊急備用金，不僅可以補充退休金的不足，同時也可作為被動式收入來源之一，協助客戶

整合資金，進行適度的資產配置，切分出再加碼退休規劃的預算。

保單是一份長期契約，重視客戶權益的陳佳琳，堅持以客戶需求量身訂作保險規劃，保障客戶退休不憂、養老不愁，她說：「給客戶最優的規劃、最好的服務是我們的堅持！」

在接續服務上，她更希望能夠培養客戶定期保單健診的習慣，藉由檢視保單，在風險發生的時候，確保客戶有足夠的金額可以保障家人的生活；在年老的時候，確保客戶有足夠的退休金，可以安心養老，享受退休生活。🌸

