

接續服務做好做滿 守護退休規劃的超級任務

不只為彌補人力流失的行政作業，透過實質拜訪的動作，也可延伸專業服務的範圍。

業

務人員若離開職
場，往往連帶中
斷保戶的服務承

諾，尤其理賠狀況的發生都在
意料之外，更需業務人員及時
出手處理，若無人關照，保戶
的保單就變成「孤兒保單」。

從他鄉遇故知到尷尬收場
深刻省思建立接續服務

保單是長期契約，永達保險
經紀人公司以養老退休為行銷
主軸，更意味後續服務之長久
很重要。

「當保單呈現無人服務的狀
態，即如『孤兒』一般，但業
務員離職有各種各樣的原因，

既然人力流動會持續發生，我
們就持續去解決問題。」永達
保險經紀人公司副總經理李嘉
梵以平常心面對，反而透露出

積極處理的態度，以明確的
SOP流程和獎勵辦法，建立
後續接手的服務系統，致力消
除孤兒保單。

永達保經總經理特助吳柏瑄
表示，從實質來看，孤兒保單

或服務的保戶。

層層上溯主管接手服務
補強客戶拜訪建立關係

吳柏瑄詳細說明接續服務系
統，在內控作業上，凡是業務
員中止承攬合約，隨即將其客
戶轉移給直屬主管，並進行客
戶拜訪，「若是拜訪不成功或
超過期限，再依序往上轉交給
處經理、協理或副總；甚至最
後由總公司回收客戶名單，再
分派給有意願接續服務的業務
員。」

於此同時，總公司發函告知
保戶原業務員離職之事，並派
任另一位業務員近期拜訪，
「最重要的是讓客戶安心。信
函裡附有永達的承諾書，只要



●永達保險經紀人公司
總經理特助吳柏瑄



●永達保險經紀人公司
副總經理李嘉梵

公司突然派任新的業務員來處
理，也會因為陌生而缺乏信
任，有損於保險公司的信譽和
形象。」

一般而言，孤兒保單多由原
業務人員的主管接手，或集中

由總公司負責，但往往止步於
內部作業，未必會主動通知保
戶，保戶可能等到需要理賠服
務時，才發現找不到人；而就
算保險公司有通知保戶，若少
了實際拜訪的動作，也會讓保
戶無所適從。

八年前董事長親身經歷
開啟孤兒保單接續服務

「我們在八年前發現孤兒保
單的處理癥結，才結合業務主
管與專責部門共同提供接續服
務。」吳柏瑄說起建立接續服
務系統的契機，來自於董事長
吳文永的親身經歷。

那時永達保經舉辦海外活
動，來到歐洲某一機場，正巧
碰到來自台灣的旅客前來主動

攀談，「原來他也是永達保經
的保戶，並認出同團隨行的董
事長，覺得特別有緣，聊得非
常熱絡。」

但就在吳董事長隨口問起服
務的業務員是誰時，保戶沉默
兩秒後說「業務員離職後，並
未得到任何音訊，現在是誰服
務我也不知道。」瞬間空氣降
到冰點，一場從他鄉遇故知的
感人畫面，頓時在一陣尷尬中
收尾。

吳柏瑄感慨地說，「其實公
司的電腦系統都有明載接手服
務的主管姓名，只是中間少了
確認的動作，導致雙方都處在
模糊不清的狀態。」這段經驗
讓永達保經有了深刻的省思，
自此啟動以客觀的檢核方式運
作，更積極地去發現需要幫助

健康保險
大家談



精彩節目內容
詳見YouTube



●永達保險經紀人公司
客戶服務部副理江國誌

客戶沒有違反告知、也不屬於除外責任，皆保證負責後續理賠，即使發生理賠訴訟，也一定擔負訴訟費用。」該公司客戶服務部副理江國誌表示，這份承諾有如理賠訴訟保證書，讓接手的業務員更具信心登門拜訪。

「等到見面時，再遞上一份問卷，透過逐一填寫增加彼此互動，就此確認接續服務的關係，並承諾每年一次主動拜訪，表達誠摯的關心。」然而

也有客戶一開始就表明拒絕，可能約訪時間無法配合，也可能緣分不夠，遇到這種狀況就得再派第二輪的人去，他笑稱最高紀錄到「第八輪」。

問卷同意書即是追蹤回報的關鍵，若未簽回超過三個月，就表示客戶已然拒絕，最後交由客服部聯絡，確認是否暫不派員，以示尊重意願。他補充道，「客戶回饋都是正面的，只是不喜歡被打擾。」

再者，基於保險經紀人公司可銷售不同保險公司的商品，同一客戶可能擁有多家保險公司的保單，因此以「要保人」做為歸戶原則，由同一名業務員提供服務。

尋人尋找理賠的蛛絲馬跡 接續服務也是超級任務

接續服務不單是為彌補人力流失的行政作業，透過實質拜訪的互動過程，也可察覺為人疏漏的細節，進而延伸專業服務的範圍，讓客戶感受保險的溫度。

吳柏璿舉例曾經拒絕接續服務的一名客戶，雖然再投保終身保險並附加醫療險，但後來因冠狀動脈繞道手術申請失能給付時卻未獲得保險公司理賠。

「當時保險公司也通知我們，但派去的業務員總覺情況有異，因此再請客服部協助瞭解，結果發現有類似的評議案例，於是向評議中心申訴結果

成功，幫客戶從被拒賠變成獲得四十萬元的給付。」

江國誌也分享接續成功的感人故事，時間發生在業務員第二年進行拜訪時，一直找不到人，最後找到保戶的兒子，才知道原來保戶已因意外車禍而身故，「但年幼的兒子也不知道當時委託誰辦理保險理賠，總之經過我們的業務員再三詢問，發現保戶曾因車禍導致開放性骨折和血管斷裂，住進加護病房裝葉克膜，雖然隔天就身故，但確實有一度是在全殘的狀態下，卻未申請全殘保險金。」

他不禁感嘆接續服務也是「超級任務」，不只為了尋人，也憑藉敏銳的專業嗅覺，才得以讓保戶多獲一筆全殘理

賠金，幫助家人度過難關。

官網留言也流傳一則小事，接手的業務員因在拜訪過程詳細說明保單權益，觸發客戶聯想母親也有別家公司的孤兒保單，於是請求業務員幫忙做保單檢視，結果發現保單即將失效，幸好及時協助辦理保全，讓保險繼續保障一家人。

對內獎勵接續服務同仁 客戶滿意度升至九〇%

接續服務系統除層層上溯主管接手之外，零星散落的孤兒保單則集中到客服部，「透過通訊處專案申請，由處經理遴選轄下有意願且任職兩年內的新人，接手中斷的客戶服務。」江國誌強調，透過優質

服務可再延伸客戶開發，提高新人的定著率，壯大組織規模。

此外，業務員個人也可主動申請，但仍須通過審查機制，尤其必須具備積極的工作態度；而且不能挑選客戶，只可註明「優先區域」，由公司提供居住當地的孤兒保戶名單。

江國誌接著指出，為獎勵申請接續服務，公司每年補助通訊處二萬元車馬費，「至今已有一千人次申請，八〇%完成問卷，兩年總計發出近千萬補助金。」

吳柏璿也說，「自民國一〇四年實施以來，保單繼續率、參與接續服務的業務員定著率和客戶滿意度皆有顯著提升，尤其後二者達成率九〇%以

上。」此一調查充分顯示，接續服務透過作業面、客戶面和獎勵面等系統化的細膩操作，足可建立客戶的信任關係，無論專業度和服務度都已到位。

永達保經一向以培育「保險企業家」為定位，而企業家精神就在於自發、主動、積極的看重保險行業的價值，一如接續服務也有以使命感出發而主動申請者，既可強化客戶關懷服務，亦可作為鍛鍊自我能力的場域，進而提升定著率。

提升定著率可減孤兒保單 積極成就保險企業家

李嘉梵強調，提高定著率必然降低孤兒保單，這是評選優質保險企業的重要指標，「包

括透過數位科技建構的終身學習平台，以四十三類七百項持續更新的課程，讓業務同仁隨時隨地隨處學習，以更具信心投入市場，成為客戶一生不可或缺夥伴。」

他同時指出，永達保經在大陸有十七個分公司、四十五個網點，可提供更寬廣的事業版圖，只要業務夥伴專注於「積極正確的態度、投入終身學習、朝向開闊的未來發展」，就能成為傑出的保險企業家。