

昆士蘭保險卓越代理人鑽石會員 分享心得

張望東先生 (Mark) 於 2010 年加入宏利及獲得一般保險牌照。現在他是一個 10 人團隊的分區經理，且是 2022 年宏利 MPF 中排名頭 10 名內及 2023 年度 MDRT。在 2022 年昆士蘭保險 (QBE) 最傑出保險代理人挑戰賽中獲得新生意銷售第三名，以及僱員補償保險新生意第二名的好成績。我們特意邀請他來分享一下他在一般保險銷售中的心得，以及一般保險如何幫助他更多的銷售宏利業務。

Keith: 您如何看待一般保險?

Mark: 雖然一般保險保費低，不過有些是強制保險，有剛性需求，比較容易與客戶開啟對話。且在我的客戶群里，有 90% 的宏利業務是從做一般保險業務開發出來的。因為一般保險客戶多數為商業客戶，我會 cross sell 其他宏利產品給此客戶，從而增加業績，所以一般保險是開啟與客人對話的橋樑。

Keith: 一般保險有很多產品，您如何制定您的銷售策略?

Mark: 我習慣每個月計劃不同類型的產品去做，譬如假期比較多的月份，可以重點推廣旅遊保險，其他月份，就可以分別安排家居保險，汽車保險，或僱員補償保險等。每個月平均一萬多的保費，一年下來我們就可以成為 QBE 卓越代理人的鑽石會員，得到更多的資源和支持。因為一般保險每年都會續保，這些收入變為持續穩定收入。

Keith: 從您以上的回答，感覺一般保險銷售不是一件很難的事情?

Mark: 要做到這個效果，需要自己的努力，專業知識，以及供應商 (QBE) 的配合才能成功。要不斷精進自己的一般保險知識，包括產品的保障，索償的程序，以及平時的服務跟進。這樣，在銷售過程中，特別是遇到競爭時，客戶看的就不只是價格，客人會選擇一個有專業知識的代理人，如果真有索償，也能真正幫到客人。我在處理理賠的時候，每次幫客人提交索償後，我都會發電郵給客人告知進度，客人會感覺安心，放心。

Keith: 您剛才提到，供應商的配合也很重要，您能具體分享一下嗎?

Mark: QBE 深知宏利代理人有很多個人客戶，用 Qnect 系統去支持代理人。比如每個月都會收到續保提示電郵，幫代理人列出兩個月內所有即將到期續保的保單清單，代理人可以自己登陸 Qnect 系統，直接發送續保紙給客人。客人可以直接在收到的電郵中確認及付款。若保單到期前 10 天內還未續保，Qnect 都會再發提示郵件，提示代理人與客人跟進，這個是其他保險公司未必能夠做到的。

Keith: 請問供應商的其他服務您是否滿意?

Mark: QBE 這兩年一直在努力改善系統, 更簡單易用, 並且開通了很多支援服務, 比如 Ask QBE 真人對話, WhatsApp 線上聊天, 以及關係經理的配合。我覺得不能單靠關係經理, 更重要的是要利用電子化配合時代發展, 讓自己變的更專業。現在很多產品 (大部分個人保險產品, 裝修保以及中小企商業保險), 都能在 Qnect 上面即時報價和簽發保單, 已經簽發的保單代理人都可以在 Qnect 上更改資料, 簽發批單。我想如果代理人能夠更多了解和做到快捷妥當, 不用每次都依賴其他渠道, 已經能夠贏得其他競爭同業。所以不要怕和懶的去學習, 要做得好就要精進自己。客人見到你對產品保障對答如流, 索償和跟進服務快狠準, 就可以建立一個專業形象。作為一個專業顧問提供服務, 在保費不差太遠的情況之下, 客人找您是必然之選。

Keith: 您接下來在一般保險銷售方面有什麼新的方向嗎?

Mark: 學習多些一般保險知識可比其他行家更專業, 長遠看, 大灣區和香港融合, 可能會多一些企業客戶的機會, 抓住機會, 之後再 Cross Sell, 加快配合發展宏利的其他保險銷售。