



2021 생존전략!

거절 없는 DB 활용법_04 즉시 활용가능한 스크립트

강사 : 이준성

Contents

이번 시간을 통해 꼭 알아야 할(?) 세가지 핵심사항

Theme 1

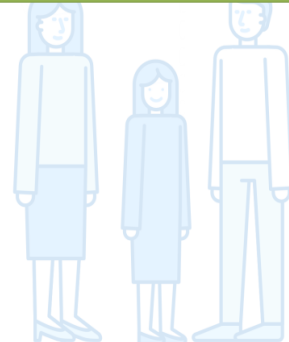
유형별 스크립트 분석

Theme 2

스크립트의 강조점 및 주요 포인트

Theme 3

스크립트의 실전적용 연습



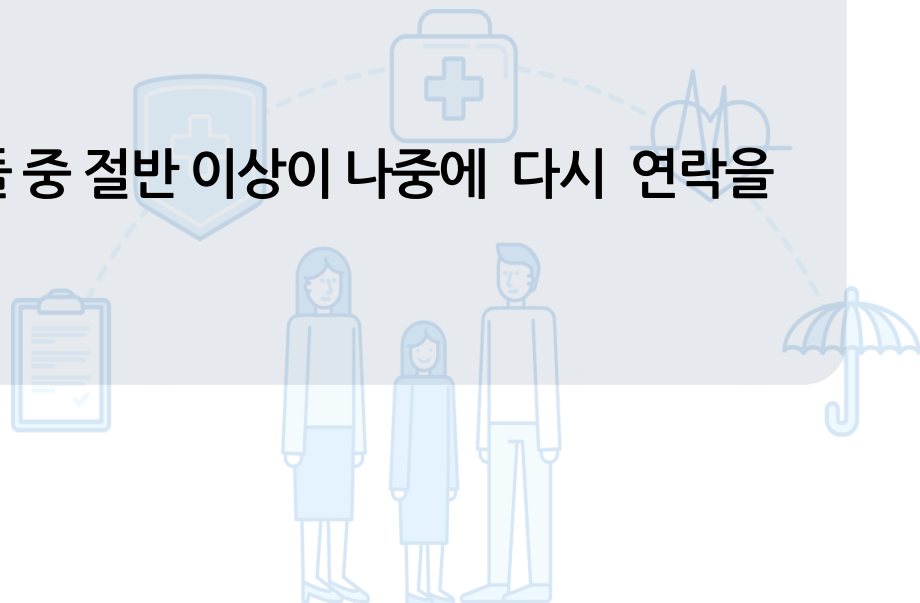
Case_01: 나중에 하겠다, 안 하겠다는 경우

FP 대응

“네 그렇게 하셔도 됩니다. 그런데 두 가지는 감수하셔야 합니다.”

첫째, 저희는(또는 이번 달은) 보장분석을 무료로 해드리지만 향후 유료로 바뀔 수도 있습니다.

둘째, 고객님 처럼 연기나 거절하신 분들 중 절반 이상이 나중에 다시 연락을 주십니다. (왜 그럴까요?)



Case_01: 나중에 하겠다, 안 하겠다는 경우

FP 대응

질병이나 사고가 발생하여 보험금을 청구하기 직전 또는 청구 직후 바로 전화를 주셔서 “본인이 가입한 보험에서 혜택을 볼 수 있는지, 또는 이미 보험금을 청구하여 받았는데 제대로 받은 것인지” 를 알아보시려고 전화를 주신 경우인데, 죄송한 것은 거의 대부분의 경우 제가 도움을 드릴 수 없는 상황 이었다는 것입니다.

갖고 계신 보험에서 해당되는 보장이 없었기 때문입니다

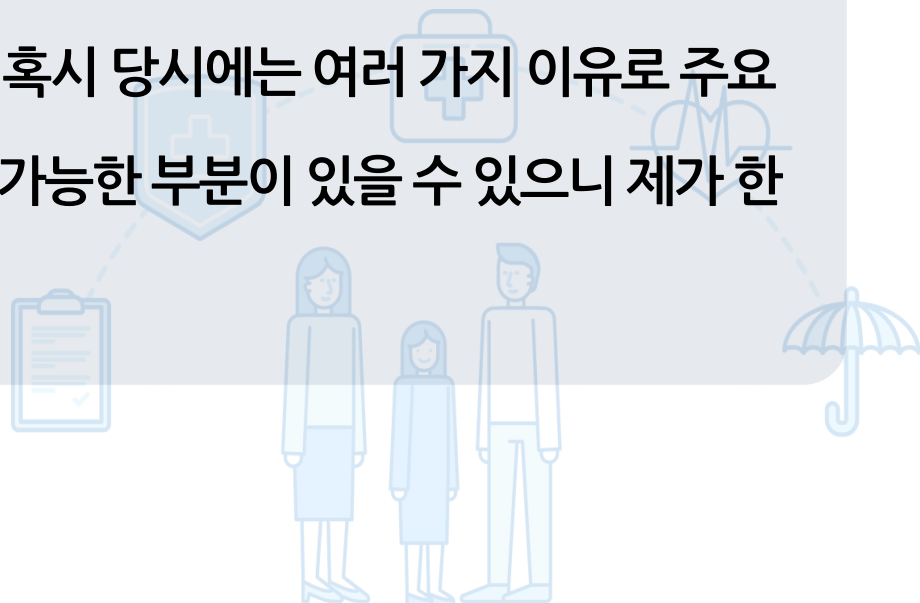


Case_02: 이미 보장분석을 받아 봤다의 경우

FP 대응

아 그러셨군요. 본인이나 가족의 보험에 대해서 관심이 있으시고 이해를 잘하고 계실 것 같습니다. 그렇다면 보장 분석을 받아 보시고 그 결과에 따른 제안이나 가입설계 등을 받아보신 후 어떤 결정을 하셨었습니까?

(“했다”의 경우) 시간이 경과 하였으므로 혹시 당시에는 여러 가지 이유로 주요 담보나 혜택을 받을 수 없었지만 지금은 가능한 부분이 있을 수 있으니 제가 한번 분석해 드리겠습니다



Case_02: 이미 보장분석을 받아 봤다의 경우

FP 대응

(“안했다”의 경우)

당시에는 없던 질병이나 증세 또 해당되는 보장항목 등이 새로 등장했으므로 반드시 새로 보장분석을 받으셔서 도움 받으시기 바랍니다.



Case_03: 뭔가 하라고 하려 그러죠?

FP 대응

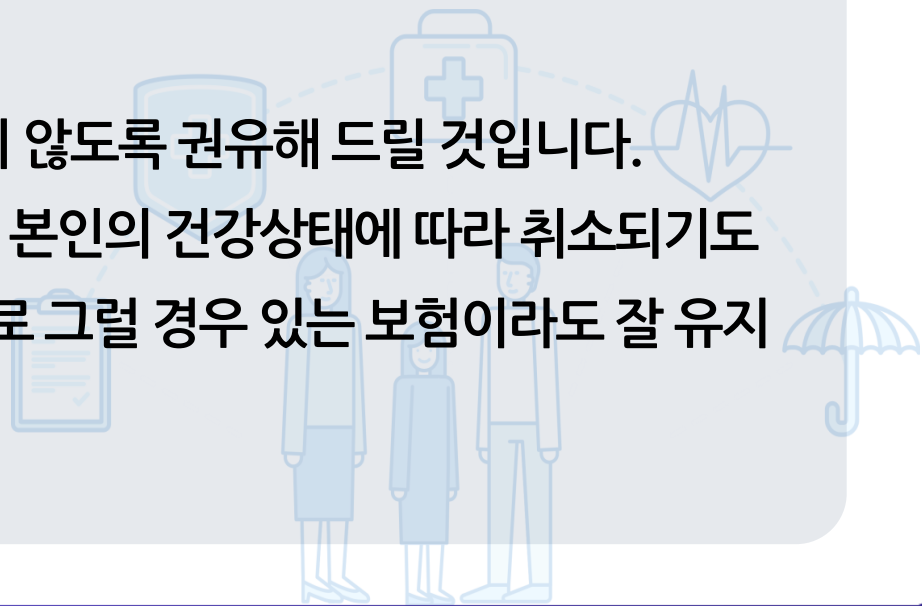
“네! 저도 뭔가를 하시라고 할 것입니다.”

첫째, 줄이시거나 해약 하시라고 말씀 드릴 것 입니다.

아무리 여러 건을 갖고 계시더라도 청구할 때 하나밖에 청구 못하는 낭비 요인을 찾아 드립니다.

둘째, 조정이든 삭제 든 어떠한 것도 하지 않도록 권유해 드릴 것입니다.

보험은 가입 시 뿐만 아니라 가입 이후에 본인의 건강상태에 따라 취소되기도 하고 추가가입이 불가능 할 수도 있으므로 그럴 경우 있는 보험이라도 잘 유지 해야만 하기 때문입니다.

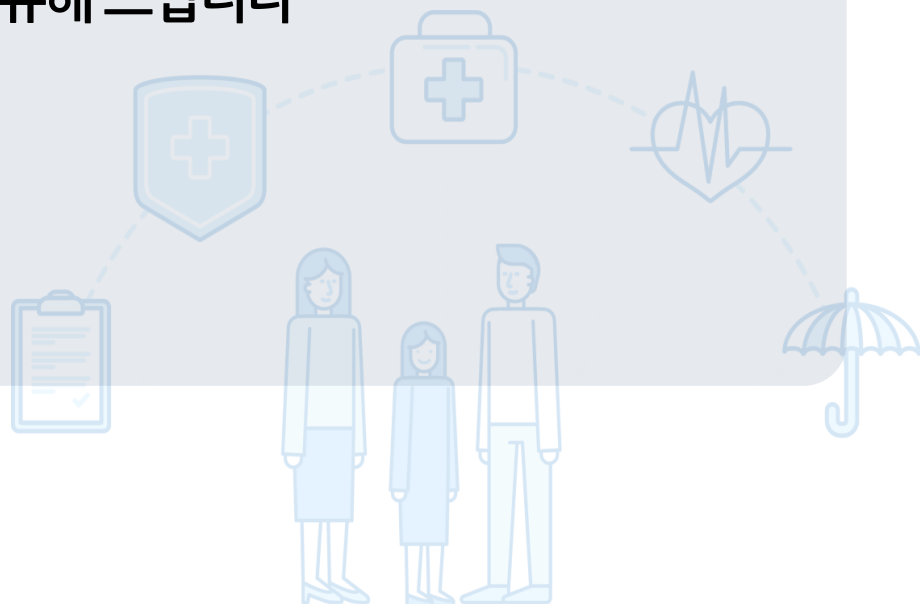


Case_03: 뭔가 하라고 하려 그러죠?

FP 대응

“네! 저도 뭔가를 하시라고 할 것입니다.”

셋째, 중요하고 없어서는 안 될 담보이지만 발병 위험도가 높고, 발병 후 고비용의 치료비가 필요함에도 불구하고 유독 본인 보험에서만 빠진 항목을 찾아내어 반드시 그 혜택을 보시도록 권유해 드립니다

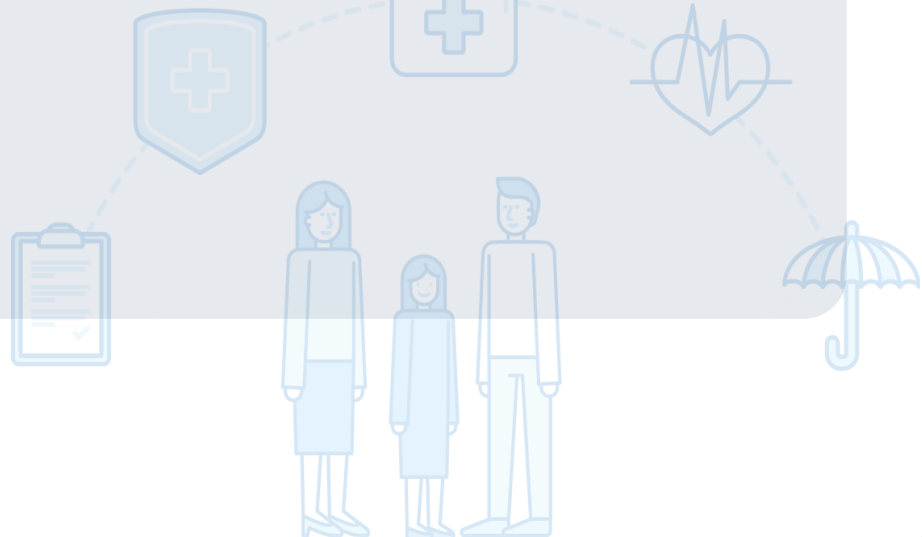


Case_04 : 보장분석은 받겠지만 지인에게 하겠다

FP 대응

계약은 지인에게 하실 수 있지만 보험금 지급은 지인이 아닌 그분의 소속 보험사가 지급하는 것입니다.

그러므로 만약 보험금 지급이나 처리 과정에 이의가 있으셔서 항의나 소송 등 제반 요청사항이 있으셔도 그 담당자 분이 지인이라 강력히 본인 주장을 함에 한계가 있을 수 있습니다.

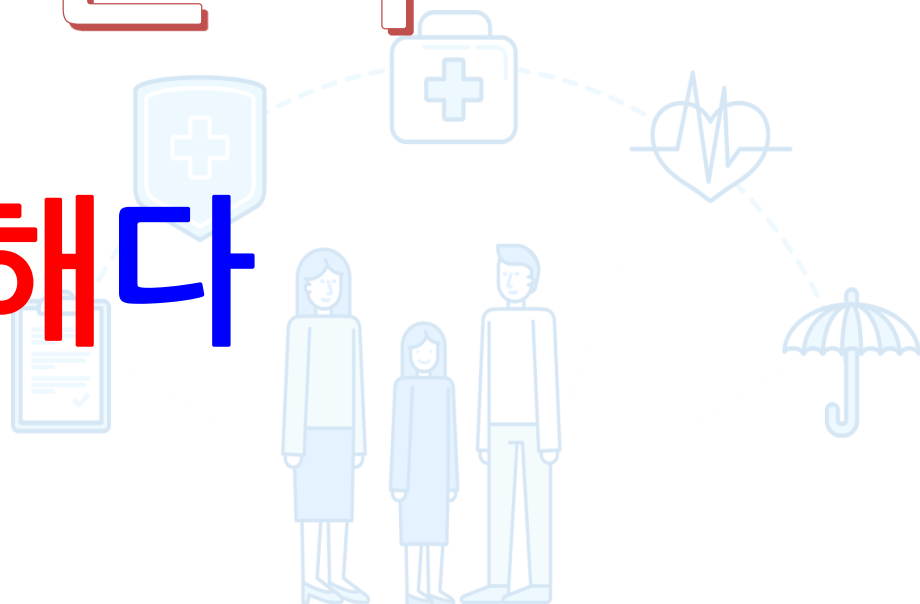


보장분석 안하면..

안하면

보장 분석

손해다

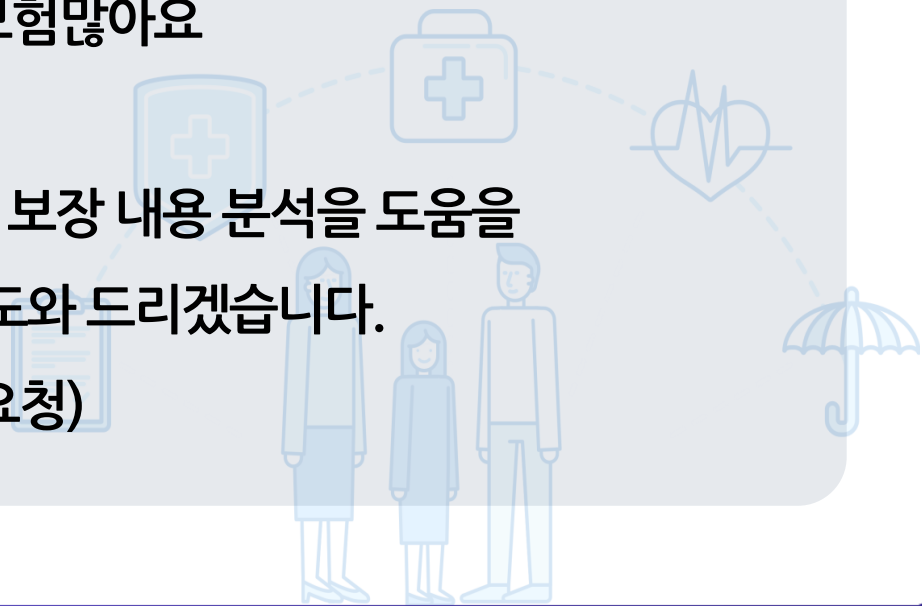


FP 대응

000고객님 안녕하세요? 저는 OO사의 FP 000 입니다.
상담원을 통하여 보장 분석에 동의해 주셔서 연락 드렸습니다.
잠시 통화 가능하십니까? (Y)

코로나 끝나면 보자/ 보험없어요/ 보험많아요

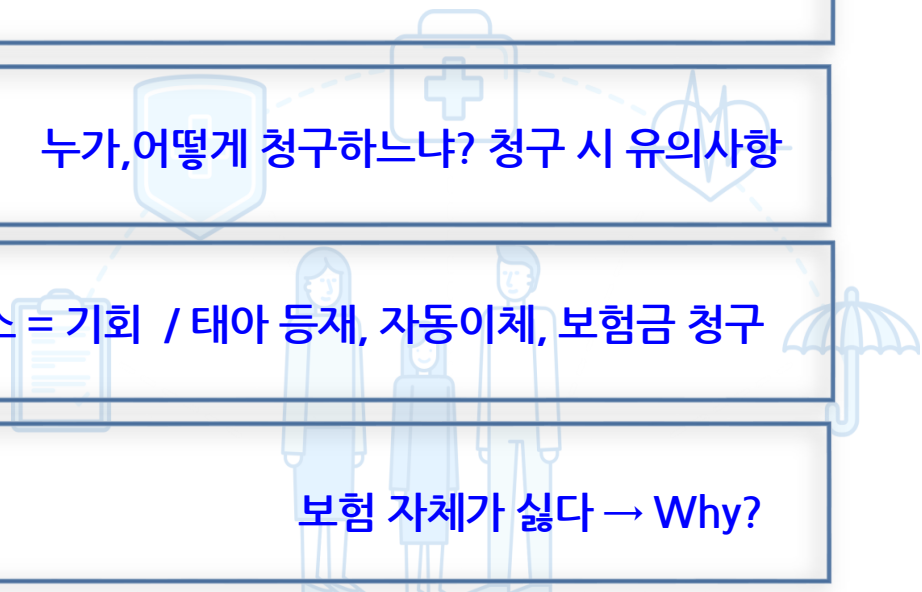
(Y) 우선 고객님께서 현재 보유 중인 보장 내용 분석을 도움을
드리겠습니다. 잠시 고객 인증을 도와 드리겠습니다.
(주민등록번호 & 인증번호 구술 요청)



시작은 늘 “별것이 아니거나 알아만 보려고”로 시작

주요 이슈들

- 실손보험 가입문의 연간 한도, 동일 사고/질병, 가입금액 한도, 60세 이후 직업
- 기 보유보험 비교 또는 분석 많이 보유 하는 것 보다 제대로 갖고 있는 것이 중요
- 보험료 절감방안 중복, 낭비요인 파악, 세제/금융상의 혜택 안내
- 보상 또는 적정성 유무 누가, 어떻게 청구하느냐? 청구 시 유의사항
- 민원 불만요소 = 기회 / 태아 등재, 자동이체, 보험금 청구
- 기타 보험 자체가 싫다 → Why?



Case_05: 실손보험의 벽을 넘어서 스크립트

FP 대응

고객: 실손 보험만 알아보려고 합니다.

FP: 최소한의 보장이라도 준비 하시려는 마음이 느껴지네요. 가입 설계를 위해서 약간의 정보를 제공 받기 전에 실손 보험과 관련해서 몇가지 안내해 드릴 부분이 있습니다.



Case_06: 자료만 보내 주세요 / 안 오셔도 되는데..

FP 대응

“(웃음) 네~ 코로나19 바이러스 이전에도 방문을 꺼려 하시거나 불편해 하시는 고객 분들이 많이 계셨지만 일단 만나시고 기존 보험의 청구 또는 기 지급 건을 재점검 해드리거나 휴면 보험금이나 휴면 예금 청구 안내를 드리게 되는데, 보험금 청구는 누가 하느냐에 따라 더 고객님의 도움이 되실 수도 있습니다.

더불어서 보장 분석에 대해 말씀 드리면 거꾸로 감사 인사를 해주시며 본인의 경우 어떤 도움을 받을 수 있는지 문의 하시는 분들이 많이 계십니다.

다음주 00 일 00시 또는 00일 00시 중에 언제가 편하신 지요?

⇒비대면 보장분석, 청구안내,대안제시 등 전부 가능함을 안내

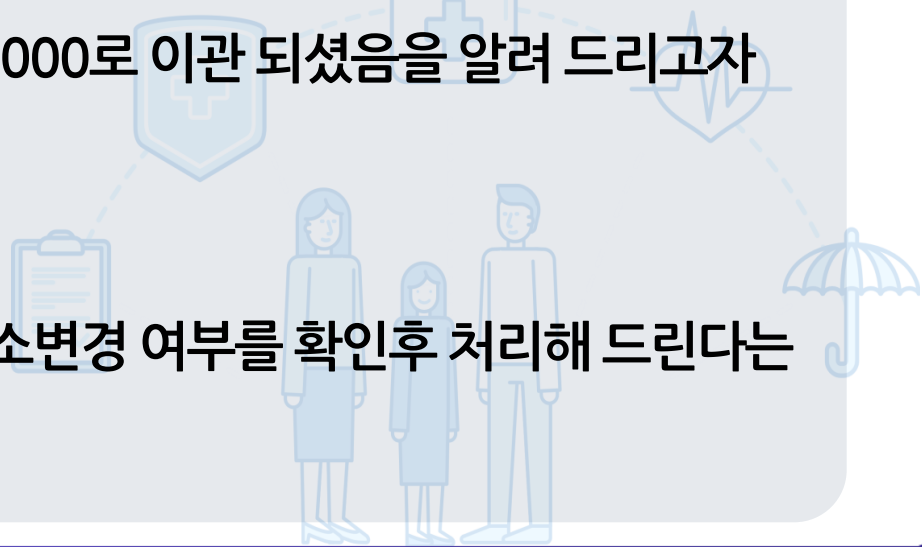
FP 대응

안녕하세요? 000 고객님의 이시죠? 000의 000 FP입니다.

고객님께서서는 저희 00에 00년도에 000 FP를 통해서 00보험을 가입하시고 유지하고 계신 것으로 확인되는데 맞으시죠?

장기간 유지해 주셔서 감사드립니다. 000님과 같이 장기 유지 중이신 우수 고객님들을 1:1로 관리해 드리고자 저희 000로 이관 되셨음을 알려 드리고자 연락 드렸습니다.

혹시 담당자가 변경 되었다는 내용과 주소변경 여부를 확인후 처리해 드린다는 안내 문자를 보내 드렸는데 받으셨나요?



FP 대응

예, 제가 앞으로 000 고객님의 담당하게 되었구요, 통화 끝나는 대로 고객님의 휴대폰으로 제 명함을 보내 드리겠습니다. 우선 고객님의 주소, 이메일, 핸드폰 번호의 변경여부를 확인해 드리고 고객님과 같은 감사 고객님들께 담당자 이관 동의서를 받기 위하여 월 일 방문 예정인데 시간은 괜찮으신지요?

오늘 이후부터 보험금을 청구하실 일이 있으시거나 보장내용이 궁금하시면 콜 센터 연결을 기다리지 마시고 바로 저에게 연락 주시면 됩니다. 혹시 통화 중 이더라도 문자 먼저 남겨드리고 통화가 끝나면 바로 연락 드리겠습니다 주소와 전화번호 변경되신 내용과 현재 전산에 등록되어있는 내용이 맞는지 확인해 드리겠습니다. (전산에 있는 내용을 고객에서 불러주고 사실 유무를 확인한다)