



轉介、簡訊建大功

承賜 鄭景杰處經理 101/02/14

轉介紹：應對、約訪&簡訊範例

業務員：景杰，客戶：韶芳，被轉介紹者：立雯

案例：景杰為中國人壽業務員，韶芳為景杰的客戶，韶芳對景杰長期的專業和服務感到十分滿意，而在一次偶然的機會，韶芳與好友立雯聊天時，知道立雯，近來有醫療規劃的需求，立即推薦景杰，請景杰為立雯提供所需要的資訊，供立雯參考。

客戶轉介紹

客戶轉介：韶芳致電景杰告知好友立雯有規劃的需求。

韶芳(撥話中→接通)：景杰、我是韶芳，我有一個好朋友想要了解醫療險的規劃方式，我推薦你給她認識，你給她打電話，看要怎麼約。

景杰：韶芳、謝謝妳的介紹。

景杰：那她怎麼稱呼？

韶芳：她叫喬立雯，我給你她的電話、是0922-891-421。

景杰：韶芳、請問一下、立雯是在做什麼工作？

韶芳：她在海運公司做內勤。

景杰：那她們公司靠近那裡？

韶芳：她們在南京東路、兄弟飯店附近。

景杰：那立雯年紀和你一樣嗎？

韶芳：嗯！同年次，我們是高中同學。

景杰：那立雯結婚了嗎？

韶芳：結婚了，還有二個女兒，一個三歲、一個一歲。

景杰：哇，這麼有成就。

韶芳：對呀，你再給她打電話約見面。

景杰：嗯，那有沒有什麼時間撥，比較好？

韶芳：都可以，應該中午休息的時候比較好。

景杰：嗯，那我知道了，我明天就給她打電話，感謝你的介紹喔！

與準客戶取得連繫

景杰得知立雯的基本資料、需求和手機聯絡方式後便進行一連串的聯繫、規劃服務及簡訊傳遞。

景杰(撥話中→接通)：喂，請問是立雯嗎？

立雯：我是，請問你是？

景杰：立雯、妳好，我是中國人壽的景杰，是韶芳的壽險服務人員，請問妳現在方便說話嗎？

立雯：可以呀。

景杰：昨天接到韶芳的電話，知道立雯、妳最近想要了解關於醫療保險的訊息，所以我想和立雯約一個妳方便的時間，將相關的資訊提供給妳參考。

立雯：可以呀。

景杰：那立雯、妳比較方便碰面的時間是平常還是假日？

立雯：平常比較好。

景杰：那是中午休息的時間，還是下班後比較方便。

立雯：下班後比較方便。

景杰：那如果我們約星期三的晚上六點，在妳們公司對面的星巴克，大約半小時的時間OK嗎？

立雯：嗯，ok！

景杰：那立雯，妳有沒有特別想要了解醫療險的那個部份？

立雯：嗯，我沒有概念唉，就想要買一份基本的醫療保障。

景杰：了解，那立雯，如果到時有需要規劃一份醫療保障，每個月大約多少的預算，不會對妳造成負擔？

立雯：大約2,000~3,000元吧。

景杰：嗯，那我知道了，星期三、我會帶一些相關資料讓立雯參考，到時我們再依照妳的需要做調整，希望能幫上忙。

立雯：好，謝謝你。

景杰：別客氣，那立雯，要和妳請問一下妳的出生年月日，方便我做企劃案。

立雯：65年07月30日。

景杰：嗯！那我們就星期三晚上六點在星巴克碰面。

立雯：好，謝謝喔。

景杰：別客氣，到時候見。

第一封簡訊

傳送時間：與客戶轉介紹之準客戶電話取得面談時間後。

傳送內容：

給客戶→韶芳：謝謝妳的介紹，我和立雯約星期三碰面，會將她需要的相關資訊帶去和她討論，期待有機會為她服務，很感謝妳的介紹！感恩妳的好朋友，中壽景杰上。
(70)

給準客戶→立雯：很高興有機會透過韶芳的介紹認識妳，希望星期三的碰面，能幫的上妳的忙，祝福妳、平安喜樂、順心如意。中國人壽景杰上。(59)

第二封簡訊

傳送時間：與準客戶第一次面談或討論企劃案後。

傳送內容：

給客戶→韶芳：我剛剛和立雯討論完她想了解的資訊，她真的是一個很好的人，希望今天的資訊對她有幫助，也期待有機會為她服務！再一次感謝妳的介紹，中壽景杰。(70)

給準客戶→立雯：謝謝妳讓景杰有機會提供妳所需要的資訊讓妳參考，希望今天的資訊和說明能符合滿足妳的需要，有任何需要調整的地方，別客氣、隨時告訴我，期待未來有機會為妳服務，祝福妳、一切順心。中國人壽景杰上。(96)

第三封簡訊

傳送時間：與準客戶第二次面談並締結保單。

傳送內容：

給客戶→韶芳：晚上我幫立雯規劃了她人生的第一張保單，要再次感謝妳對我的信任和支持，讓景杰有機會用專業、服務更多需要的人！感恩妳的好朋友、中壽景杰上。(70)

給準客戶→立雯：很開心、能為妳規劃妳所需要的保障，景杰相信、保險的意義，來自於對家人的愛，一份專業的規劃，更能讓我們免於風險來臨時，對自己甚至家人所造成的經濟壓力，這也是景杰一直堅持的，在保單製作完成後，會立即和妳聯絡，將文件送到妳的手上，祝福妳、順心如意，關心妳的好朋友、中國人壽景杰上。(140)

第四封簡訊

傳送時間：與成交客戶遞送保單時。

傳送內容：

給客戶→韶芳：剛剛已經將保單送到立雯手上，而景杰也會做好各項服務，絕對不會讓妳失望，有機會請繼續推薦景杰給妳身邊的好朋友喔！祝平安順心、中壽景杰上。(70)

給準客戶→立雯：今天將保單送到妳的手上，恭喜妳擁有了一份完善的保障，而景杰也將開始未來一連串的服務，很高興有這個緣份認識妳，也感謝妳的信任託付，未來有任何需要服務的地方，別客氣喔，隨時告訴我，祝福妳、一切順心、平安喜樂，關心妳的好朋友、中國人壽景杰上。(121)



競爭的世代，差異勝出