



# 堅持客戶導向 為客戶每事問

**客**戶導向銷售 (Meeting Client Needs) 是 LUTCF 課程內的基礎科目，它深入討論整個銷售計劃過程中採用的技巧。銷售前及過程中的技巧，往往是決定理財顧問能否做成生意的關鍵；而銷售後的服務如索償申請，則是兌現服務承諾的重要時刻，能影響理財顧問與客戶的長遠關係。

從 LUTCF 課程委員會成員鄭永康 (Patrick) 分享的索償個案中，讓大家體會到仔細跟進的精神，有可能帶來喜出望外的結果。

Patrick 在 2008 年初認識李先生，當時客戶 35 歲，經過詳細的財務分析後，李先生投保了人壽、醫療、意外和危疾各樣險種，也藉基金為主的保單在投資方面作出安排。在 2009 年初，理財顧問為李先生做定期檢討，客戶各方面的情況包括健康均沒有轉變。可是數月後，李先生身體不適，經醫生診斷證實患上鼻咽癌，遂到醫院做多種檢查及治療，連化療在內的所有治療費用約共 15 萬港元，惟不能順利獲得保險賠償。

## 視客為友爭取權益

賠償部門按照慣常做法，去信所有公立醫院，以及索償人曾就診的 2 名私家醫生，索取客戶的醫療報告，過程歷時 4 個月左右，終判定不作出保險賠償。拒賠原因是 1 名私家醫生的證明寫着：李先生在 2008 年曾因流鼻血而求醫，保險公司認為，此客戶是發現了問題才投保，遂作出不賠償的決定。

理財顧問稱得上是客戶的戰友，應為客戶爭取最好的

權益。Patrick 堅信這個理念，故與客戶李先生反覆思索，與醫生多番討論，終發現罕見的錯誤：就是那名私家醫生有手民之誤，錯手把求診的年份由 2009 年寫作 2008 年。換言之，即李先生是在投保後 1 年多，才因流鼻血而到他的診所求醫；水落石出後，保險公司便安排危疾保險的相關賠償。

## 結合經驗從中學習

Patrick 承認，探究的過程是辛苦的，但索償是向客戶實踐承諾的重要時刻，應與客戶一同堅持求真，說不定可扭轉原本的結局。Patrick 還指出，平日未必能夠接觸到其他同業的個案作參考，故他很珍惜昔日修讀 LUTCF 課程時，在課堂上同學之間的無私分享，他比喻說：「每名同學即使僅有數年資歷，但 20 多名同學加起來，便有數十年的經驗作參考，從他人的分享中，往往能獲得很多待客處事的新靈感。」



▲ Patrick 很珍惜昔日修讀 LUTCF 課程時，在課堂上同學之間的無私分享。

