

我有理由

不買保險！

60個客戶拒絕的案例



作者◎陳

「現在沒空，改天再談。」

如何面對客戶反對問題？

本書針對60個常見的拒絕案例，

提供完整詳細的話術推演，

讓行銷工作更順利。

ISBN 957-8476-29-9



00160



9 789578 476295

定價160元 71456307

保險行銷叢書 7

我有理由不買保險！

60個客戶拒絕的案例

陳亦純

我有理由不買保險：60 個客戶拒絕的案例／

陳亦純作，——初版——

臺北市：保銷國際文化，1999【民 88】

面；公分，——（保險行銷叢書；7）

ISBN 957-8476-29-9（平裝）

1.保險

2.銷售

563.7

87007051

保險行銷叢書〈7〉

我有理由不買保險

60 個客戶拒絕的案例

◎作 者／陳亦純

◎負 責 人／梁天龍

◎策劃委員／何飛鵬、吳伯揚、朱旭龍、楊發勵

◎主 編／張瑩瑛

◎叢書編輯／陳淑玲

◎美術主編／黃清田

◎美術編輯／王瓊玉

◎出 版 者／保銷國際文化事業股份有限公司

門市地址／114 台北市內湖區行愛路 78 巷 28 號 2 樓之 1

郵撥帳號／19484121

戶 名／保銷國際文化事業股份有限公司

電 話／（02）2792-8557 傳真／（02）2795-6852

1993 年 7 月 初版

2006 年 11 月 二十八刷

定價 NT\$ 160 元

藉口篇

第一篇

● 案例 1

我已經投保了

沒有恰如其分的保險，只不過比沒有保險好一些而已。



對於告訴我他已經投保了的人，我通常用發問的方式去了解他的保險內容。但是我會先恭維他，在投保率還不是很高的現在，能擁有一張保單，表示他是一個對家庭有愛心、責任感的人。待恭維完了之後，我再提醒他保險的真正價值觀。

有一次我對這樣告訴我的江先生問道：

「江先生，請問您的保險額是多少？」

「我那會清楚，反正有保就是了！」江先生說。

「不很清楚沒關係，一年繳多少保費呢？」我再問他。

「大概五萬元左右吧！」他說。

「五萬元……按照保險費大概是保額的十分之一比例來計算，您的壽險保額應該在五十萬左右。請問，以您現在的身分、地位、收入，五十萬的保險夠嗎？」

「有就可以了，管它那麼多！」他說。

「有就可以?!那怎麼行！」我隨即回道並進一步的分析。

「保險就像穿衣服，應隨著環境、時間的改變而改變，也隨身分、地位的改變而改變。您現在開的是進口車，再回頭開一、二十萬的國產車，您願意嗎？江先生。」

江先生沉默不語。

「您現在只有五十萬的保險，等於是大人穿小孩子的衣服，雖然可稱為擁有，但事實上却不適用和不合身。就像您開一部不合時宜的車子與人交際，不用別人說，您自己也會難過不自在的。我並不是要您把現有的這張保單丟掉，我只是建議您，好好算出您現在應有的保險額度，恰如其分的加保。更可以這麼說，現在是甚麼時代了，沒有恰如其分的保險，只不過比沒有保險好一點而已。出門怎能安心，旅行豈可放心。至於現在如果加保了，我也不能保證就可以適用您一輩子，因為過幾年後，您生意擴大，地位也

更顯著，這份保險又不適用了，到時候還必須再評估保險與您的關係，重新作一個合理的調整。」

聽完我這番解釋，江先生又問道：「照你這樣說，我的保險豈不是保個不停，沒完沒了嗎？」

我笑笑地說：「江先生，您仔細想一想，現在有能力時多繳些保費，等退休後每隔幾年就有一大筆金額回收。這對你來說，不是更有保障嗎？」

●案例2

等過一段時間再說

爲什麼要讓最急迫的事情延遲到變成一件悔恨莫及的悲痛？



太多人經常拿「不急著現在辦，等過一段時間再說罷！」這句話來作藉口，到底保險是急還是不急呢？

急不急，要看狀況而定。我通常作這麼樣的分析——

沒錢買新衣服，湊合一下還可穿；沒有豪華的花園別墅，普通公寓還可以住；沒有新的進口車，開開二手國產車或騎機車可以到達目的地；沒有閒錢去飯店，小餐館一樣可酒足飯飽；然而保險不趕快買，出了事，沒有替代品，當事人將後悔莫及，妻兒必

須花相當長時間去重建，才能恢復到當事人說不急時的居家水準。

因此，沒有新衣服，也可以出門；沒有新房子，老房子一樣住；沒有新車，照樣上街；一天不吃飯，不會餓死。

但一天沒保險，小心了，最好不要到外面去，因為一旦出了事，一家大小可能長期沒新衣服穿、沒汽車坐、不能上飯店，甚至一輩子租房子。

一般人出國旅遊，總會詢問旅行社是否有辦旅行保險，有的人覺得只保兩百萬不夠，又自己向保險公司加保。這是因為出門舟車緊迫，看起來危機重重。沒錯！飛機掉下來，倖存的機會渺茫，但事實上，根據統計，飛機出事率是四百萬分之一，而高速公路上的汽車出事率是五分之一，搭安全性高的飛機會想到保險，每天上高速公路與危機搏鬥却說保險不急。這那裏說得過去呢？（註）

我們都看過很多一家之主以各種理由，包括孩子還太小、房子剛買、貸款未還清等藉口延遲買保險，結果在尚未買保險之前就發生了事故，未亡人茫然失措，擔心的事也一一應驗。小孩的學費負擔不起，房屋貸款不知何年才能還清，這些後果往往是始料未及的！

註：根據七十六年八月二十三日外電報導，美國麻省理工學院一項研究顯示，搭乘西方國家國際航線班機，死於空難機會是四百萬分之一，而死於汽車駕駛及搭乘的機會是五分之一。

◎案例3

付不起保費

如果您的公司宣布減薪二〇%，要不要接受，會不會受不了？



我建議好友老王要為家人買一份保險，因為他家五口只靠他一個月三萬多薪水維持，最需要一份保險來倚靠。

但他却說：「付不起保險費了，我這個月已經透支了，那還有錢買保險，何況保費這麼貴，我那買得起？」

我說道：「保險買不起？或許是吧，但有個狀況您必須了解。現在景氣不是很好，若是您的老闆因公司營運不佳，下了一道紓困方案；大家一律減薪二〇%，不願意接受

的人，可以立刻離職。試想：您是要拿微薄的離職金走路呢？還是接受減薪二〇%的安排？爲了家小，您大概還是得委屈求全，而我現在不要您收入的二〇%，我只要您拿出一〇%就可以買到足以維護一家大小風險的保障，您真的會受不了嗎？」

老王沉吟一番，又說：「你說的沒錯，但一下子拿出收入的一〇%買保險好像太貴了。」

我回道：「老王，您並不一定要一次就拿出三、四萬元買保險，您可以化整爲零，以半年繳、季繳或月繳來分攤。至於您認爲保費貴，我却不這麼認爲，我認爲一個人失去謀生能力，太太小孩的生活費用、教育費、醫療費等，才是昂貴的費用，而這些又不能不付。若是一家之主平時沒有準備，萬一發生事故後，這些費用要留給太太及小孩去承擔，甚至轉變爲債務，誰忍心看到這種狀況發生呢？爲甚麼不趁年輕力壯能賺錢的時候，買一個理想的保險，由自己想辦法來付費呢？」

「或許您會以爲保險費用都很高，事實上不是這樣的，您想擁有甚麼樣的保險，能負擔多少保費，我們會根據您的財力及狀況提供適當的保額及內容，您全家獲得保障，付費也不太吃力，這才是一個合理的保險。」

◎案例 4

我死後錢給別人領，不需要買保險

人在危急時才會想到有父母可以依靠，而是否曾想到自己危急時父母要依靠誰？



儘管保險日趨普及，但有些人的觀念仍不是很清楚。

有一天，我在老客戶那兒聊天時，他們公司一個二十多歲的外務員在一旁說：「我不買保險，我自己一個人，死了錢給別人拿，我有甚麼好處！」

我隨即說：「你怎麼可以這麼說呢？」再用教訓的口吻對他說：「你實在太不孝順和不負責任了！如果你爸媽現在在身邊，聽了你這樣講，心裏作何感受？」他不敢吭聲。

「他們養育你一、二十年，爲的是甚麼？總是希望你能出人頭地，在社會上創一番事業，光耀門楣，或者希望到了晚年，因爲你的關係而不虞衣食匱乏。」客戶和他们都注意聽著。

「我相信你也希望自己有那麼一天能功成名就，但是這個社會變數太大了，很多變化有時不是我們可以掌握的。單以安全性而言，你也知道身邊有太多危機時時在威脅我們。假如一個單身漢，在還沒功成名就時，不小心發生事故，不論是意外還是重大的疾病，如果可以馬上走，那還算好，一了百了省得其他人麻煩，頂多籌措一筆費用料理後事罷了。麻煩的是，通常不會立刻就走，有時在病牀上拖死拖活的好一段時間。如果這樣的話，受罪的是誰？龐大的費用誰來支付？……」

話還沒講完，他很快插嘴說：「公司已替我辦了勞保！」

我說：「誰沒有勞保？但勞保只不過負擔一般醫療費用。發生大事故時，家人不會去找昂貴的特效藥嗎？還有長期的看護費用呢？療養費用呢？要是萬一治療無效，勞保最高身故給付不過四十五個月投保薪資而已，你想夠不夠處理善後或回報父母養育之恩呢？」

他不敢回話，但應了解這些涵意。我再作出結論：「這些費用平日就要想到，父母

恩情深似海，不可須臾淡忘，如何回報應仔細思量。人只有在危急時，才會想到有父母可以依靠，而是否曾想到，你有危急時父母要依靠誰呢？下次不要再說自己一個人，死了錢給別人拿，不需要買保險這種話，好嗎？」