

和泰保險經紀人 教育訓練課程



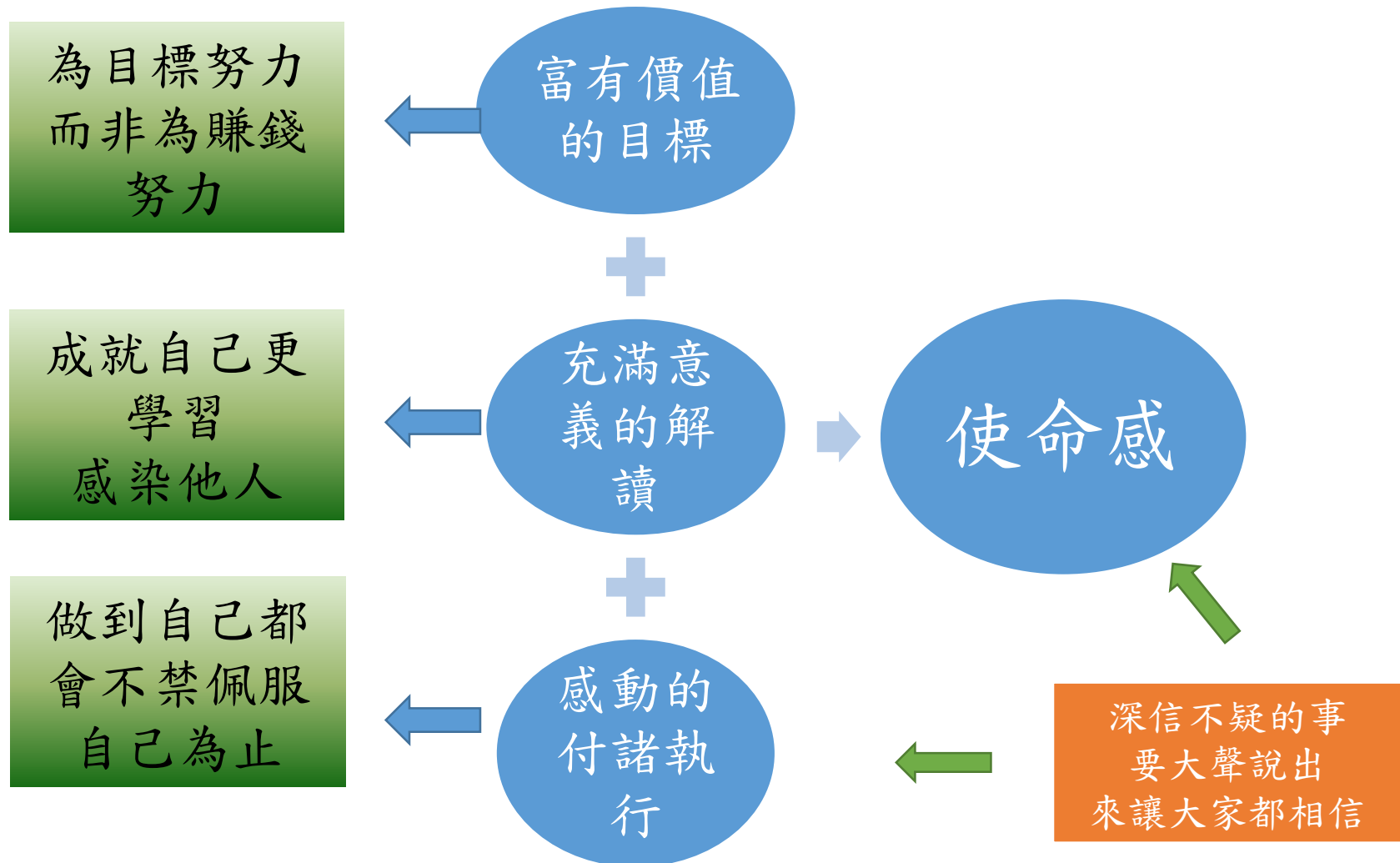
工作管理與客戶經營

工作
管理



客戶
經營

建構事業是不斷在自我激勵的過程



工作管理

A hand in a dark suit sleeve is holding a glowing, blue and white globe. The globe has a grid pattern and is surrounded by a faint, glowing aura. The background is a light blue gradient with horizontal lines.

掌握通路，達成績效
通路經營與操作

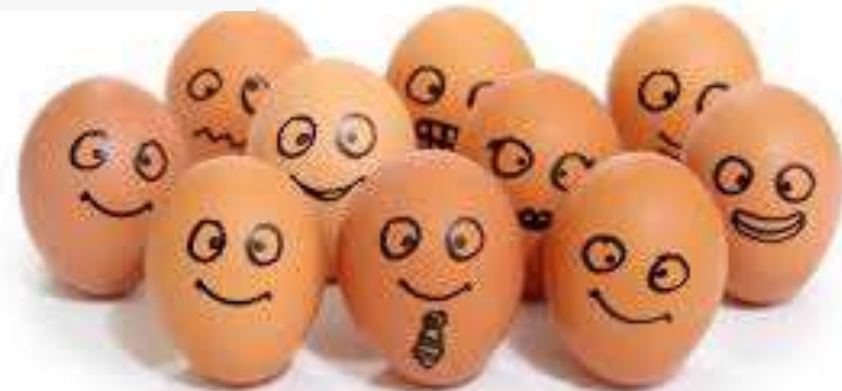
將零散的東西進行有序的整理、
編排形成的具有整體性的整體。

客戶群



100個家庭

編號	姓名	編號	姓名	編號	姓名	編號	姓名
1		26		51		76	
2		27		52		77	
3		28		53		78	
4		29		54		79	
5		30		55		80	
6		31		56		81	
7		32		57		82	
8		33		58		83	
9		34		59		84	
10		35		60		85	
11		36		61		86	
12		37		62		87	
13		38		63		88	
14		39		64		89	
15		40		65		90	
16		41		66		91	
17		42		67		92	
18		43		68		93	
19		44		69		94	
20		45		70		95	
21		46		71		96	
22		47		72		97	
23		48		73		98	
24		49		74		99	
25		50		75		100	



“聚焦”即可切金斷石



月 日 (星期) 工作計劃

電 話 拜 訪			面 談 / 需 求		
編號	保戶姓名	電 話 備註	編號	保戶姓名	電 話 備註
1					
2			2		
3			3		
4			4		
5			5		
6			建 議 書		
7			編號	保戶姓名	電 話 備註
8					
9					
10					
成 交			售 後 服 務		
編號	保戶姓名	DCR換算FYP	編號	保戶姓名	執行內容
1					
2					
3					
今日心得					

成功的人懂得尊重&感恩



目標設定

預估年收入目標： _____ 元

至上月累計收入： _____ 元

本月計畫活動目標

活動月份		月
本月收入		元
本月初年度佣金 FYC		元
本月初年度業績 FYP		元
促成件數(成交)		件
送建議書數		份
本月訪談數		人
每周訪談數		人
每日訪談數		人





一日一訪，就地陣亡；

一日二訪，搖搖晃晃；

一日三訪，還算正常；

一日四訪，業績輝煌；

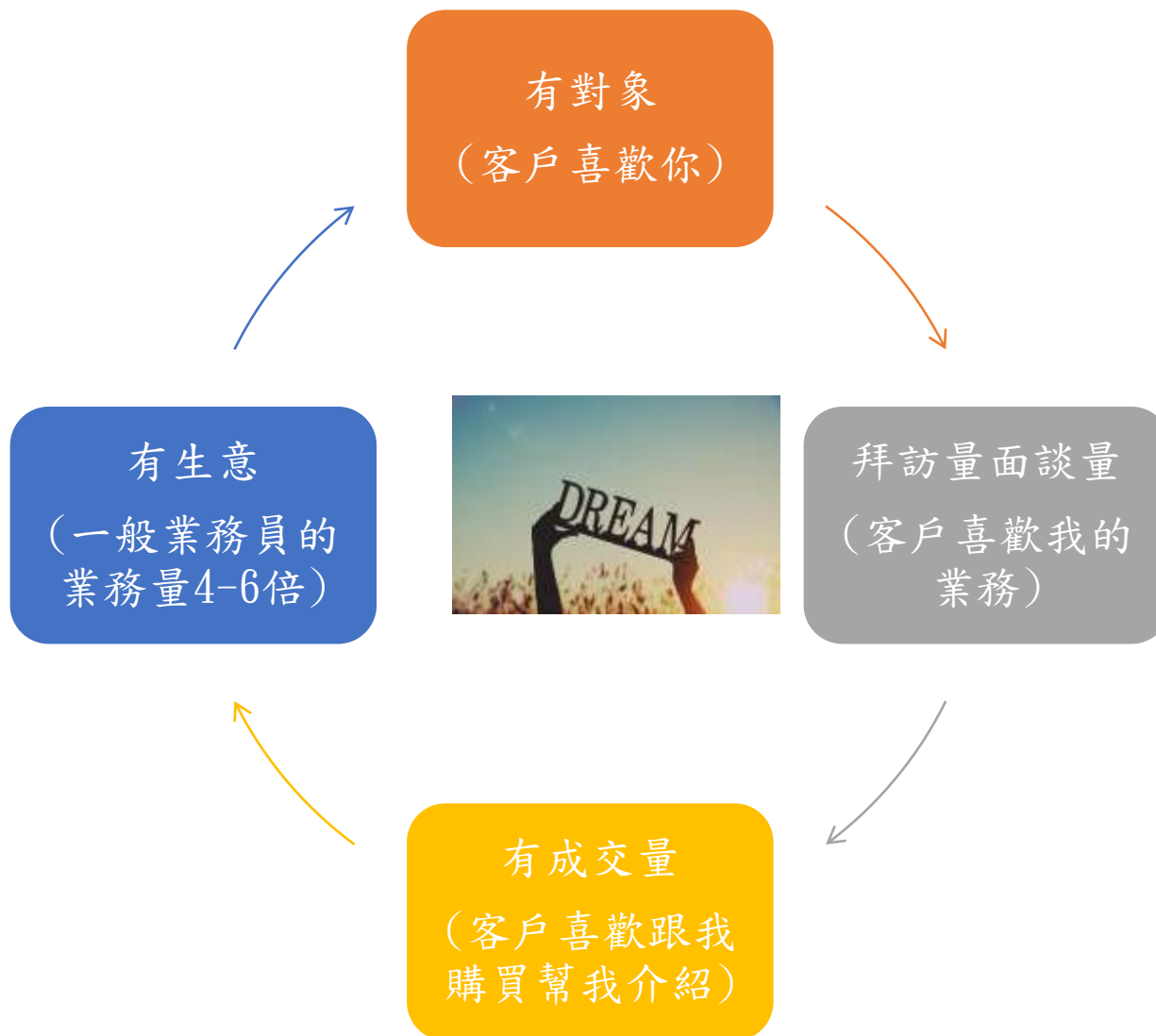
一日五訪，有車有房；

一日六訪，黃金萬兩。

客戶經營



通路商的夢想是什麼？



行銷的交易行為：話術、商品熟悉度

情感的連結互動：轉介紹中心、持續的成交對象

如何讓客戶對你『死忠』



讓他們知道沒有你不行

把購買變成遊戲

連結情感

施點小惠，回收大便宜

資料來源：今周刊1009期



全台灣獨家授權刊登

《Inc.雜誌》是科技界最優秀的商業雜誌，專門介紹最天才的腦袋、最熱門的新創公司、最新穎的商業模式。早在一九八一年，它就被全球首本以實地訪問為創始的雜誌《福布斯》譽為「傳奇」。每年藉由 Inc. 5000 強企業「榜」十倍、百倍爆發性成長的傳奇數也俯拾皆是。除了可以在 Inc. 雜誌看到精彩的企業故事，也能在網路、科技改變傳統商業環境的當下，看到明確的趨勢。

寫親筆信、提醒他待辦事項……

締造完美業績的黏客術大公開！

作者：INC500 讀者·譚天

想

讓你的生意興隆，回頭客很重要，有幾家科技公司，能教你一些創造回頭客的新招。

線上銷售泳裝的 Blue Lagoon 創辦人康蒂絲·賈利 (Candice Galko)，去年開始用程式向顧客自動寄送送給顧客的電子郵件。讓她感到意外的是，許多人居然還回了信。

賈利說：「顧客反應很好，許多人」

回了信，這對我們的問候致謝。她於是決定採取進一步行動，向一小群顧客寄送手寫的短信。這一招的效果好得出奇：不出一年，這些接到親筆信的顧客，有半數以上再次光顧她的線上泳裝店。

多點心思 就越接近成功

如果你能讓許多回頭客一再光顧你的生意，成功就容易得多。顧問業者發現，回頭客花的錢比較多。以服裝公司而

言，顧客在第五次上門購物時，花費比第一次上門時平均要多四〇%。

不過，想讓顧客一再光臨並不那麼簡單。不說別的，就算只是想讓顧客再次用一個 App，也沒有人在敢打包票。下載一個 App 後就再也沒用過，你有多少次這樣的經驗？據行動程式顧問業者估計，約八〇%的人在下載一個程式之後只會使用一次，就不再使用。

想解決這個問題，不妨向

驚人數字：

5% 20% 7 美元

金融公司的顧客留存率如能增加5%，可以導致至少25%的獲利成長。
 回頭客花的錢，比第一次上門的買家多20%。
 一家公司讓一名既有顧客再次光顧，舉取新顧客的廣告成本為34美元。

4 圖點小惠，回收大便宜 | 行動銀行新創聞慶沙利·派羅克表示，公司能用T恤、點數、執行長統等小東西讓使用者省開心。他警告，「千萬別斤斤計較」，拋小惠能關係你的公司占大便宜。

如何讓客戶對你「死忠」？

1 讓他們知道沒你不行 | 把登錄會告訴顧客，讓他們知道為什麼他們需要你的服務。新聞閱讀應用程式Flipboard定期向使用者發送電郵，過去一年，它的使用者平均人數增加了逾1倍。

2 把購買變成遊戲 | Grubhub的使用者在下單訂購以後，可以玩「好吃好玩」遊戲，獲得折扣與小禮品。行銷長柯波拉說，推出這種遊戲，就是讓顧客再光顧，買更多東西。

3 邊購物邊減肥 | 減重網站DietBet讓使用者針對自己的減肥能力下賭注，使用者會對彼此的面食與淨扎互表同情，會為彼此的成績歡呼鼓舞。DietBet的使用者有35%到40%是回頭客。

個人助理服務公司「妙手」(Pancy Hands) 取釋。這家公司讓顧客指派工作給它的個人助理，並提供不同的服務讓使用者決定。妙手想到的方法是，在使用者加入時，就會將一份待辦事項的電郵寄給訂戶——隔多久寄一次由訂戶決定。

提醒訂戶別忘了這需要做的哪件事，例如哪一天要買好生日禮物、哪天要上診所看診等。

回頭客能幫你創造這些

8% 41%

美國網上業者年營業額，約有41%來自回頭客。
 企業家認為，美國平均有8%的顧客會再光顧。

多點了解 就不流失顧客 | 另外，要讓顧客有機會根據他們自己的時間來照顧你的生意，這一點也很重要。對《紐約時報》數位媒體總監賈森·席寶法 (Jason Silva) 而言，如何爭取讀者與訂戶，並且留住他們，是一項重大課題。於是在不久以前，《紐約時報》向部分線上讀者提供一份行事曆，提醒他們之後繼續訂閱。結果呢？接獲這份行事曆的讀者之後續訂的比率，比

未接獲行事曆的多了九七%。想進一步了解你的顧客，讓他們對你更加死忠，有許多辦法。音樂串流平台 Spotify 推出的「每周探索」(Discover Weekly) 歌單，會根據顧客聽歌的歷史選出他們可能愛聽的新歌，結果是，從歌單上至少「儲存」一首新歌的使用者多了七一一%以上。

9%的人會將它

當然，最好的辦法就是想出來怎麼做最有效，然後堅持做下去。賈利打算向顧客寄發更多親筆信，以目前而論，只有5%的顧客接到，她說，「事實證明，我們應該盡可能向顧客寄送這種親筆信。」

與客戶感動的連結



你的服務 = 客戶的期望 『滿意』

你的服務 < 客戶的期望 『抱怨』

你的服務 > 客戶的期望 『滿足』

你的服務遠超乎客戶的期望 『感動』

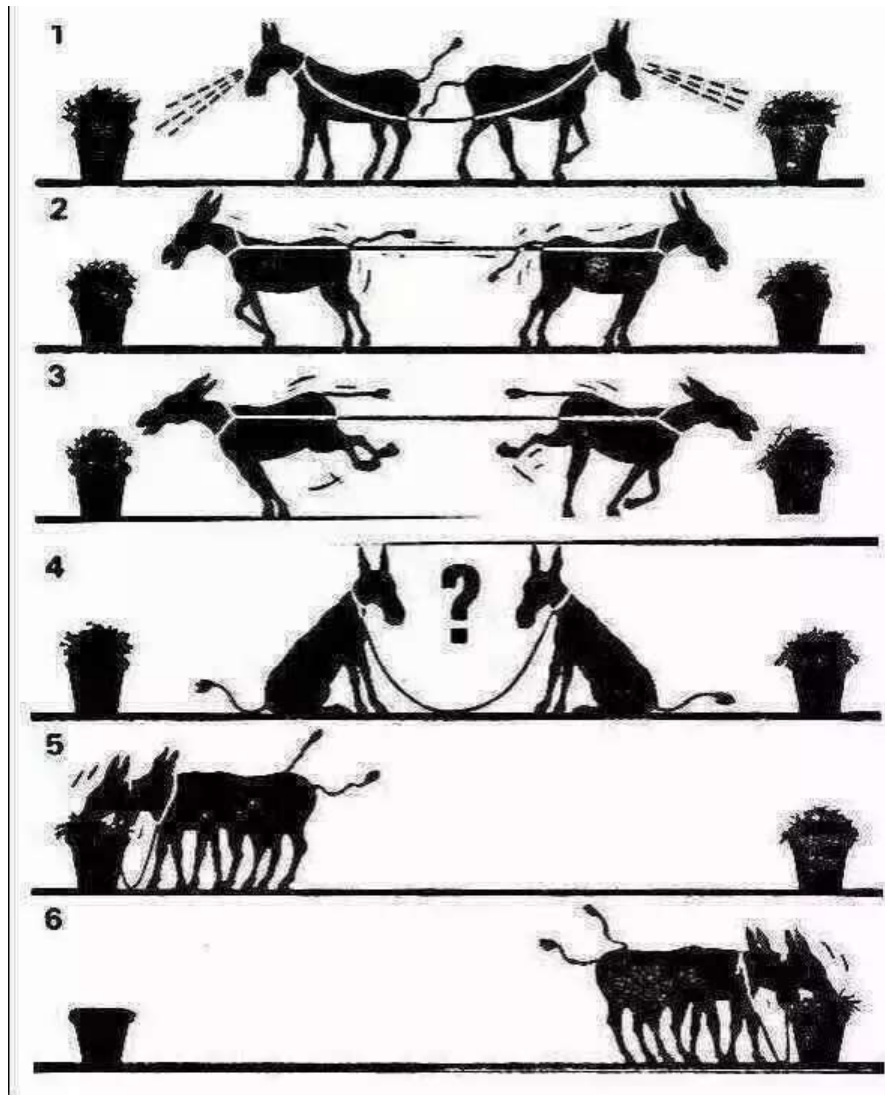
溝通說服顧客，他將成為你的 『業績』

連結感動顧客，他將成為你的 『資產』



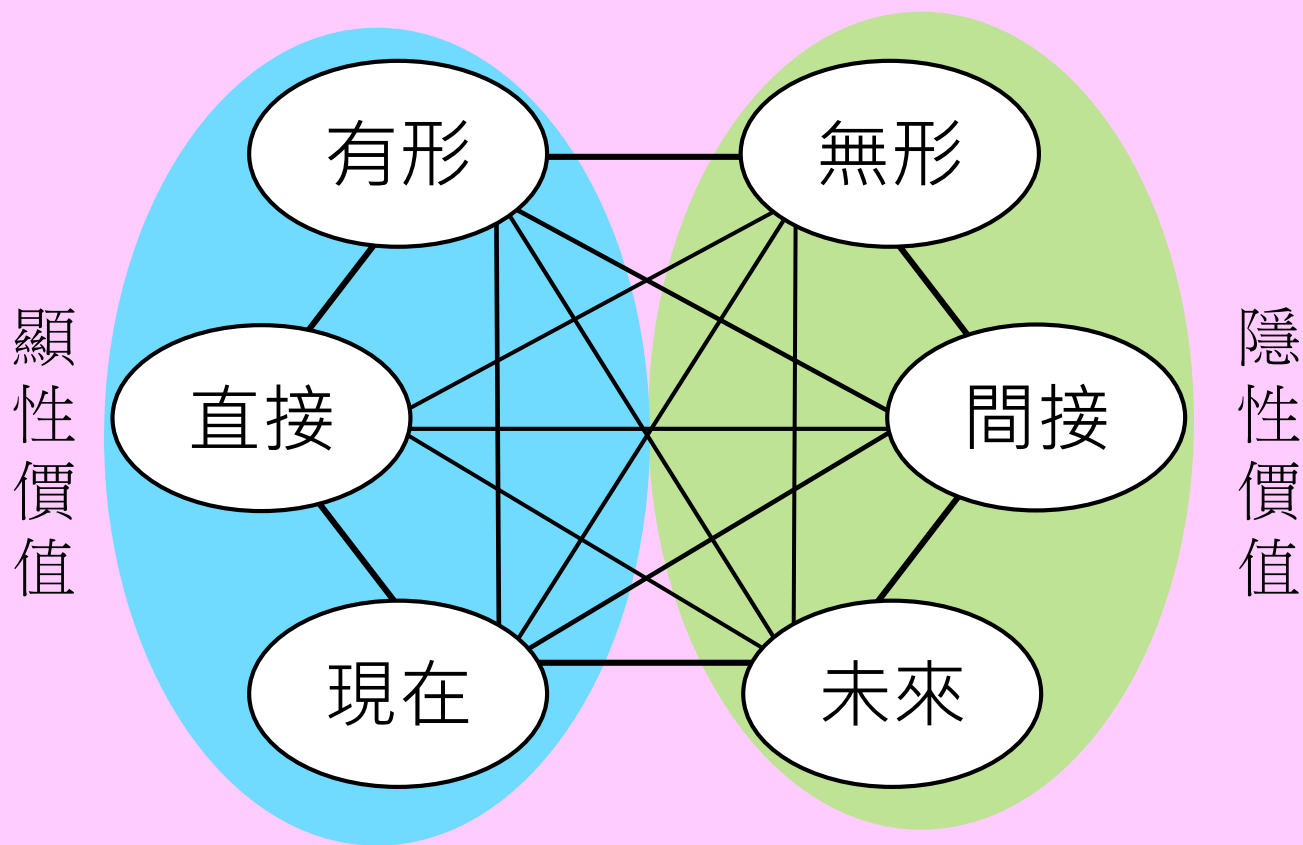


相互信任、合作！才能吃下市場



100家庭合作
資源共享

整合同業
利益共享



- 掌握各面向價值的相互影響因素及建立有效轉換機制
- 六面向價值之平衡發展可達長期總價值的體現

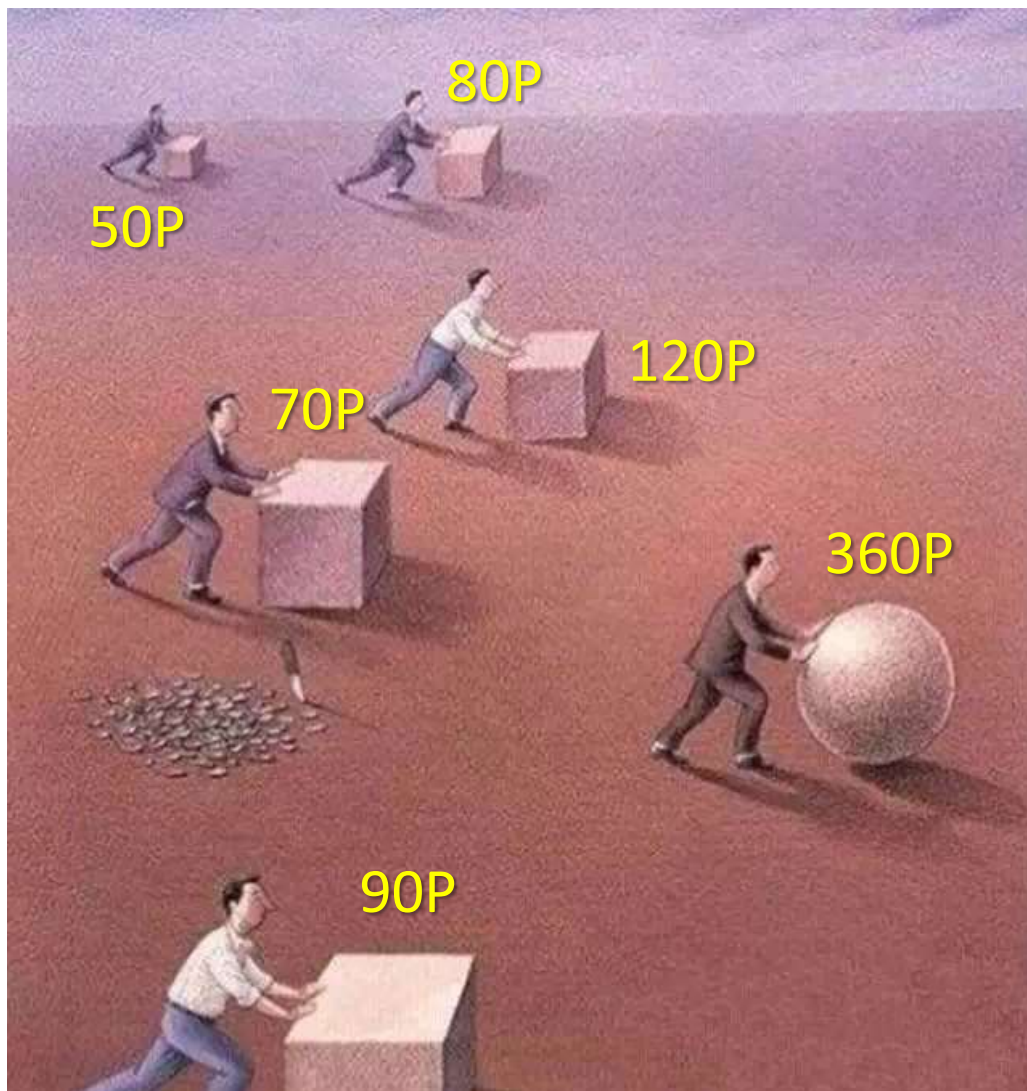
發展通路網



AM價值指數計算表

項目	計算說明 單位：FYC % / 萬	第1年(個人) 100萬C，360P	第3年(個人) 100萬C，360P 第一代5位 第二代5位	第6年(個人) 100萬C，360P 第一代10位 第二代10位	第12年(個人) 100萬C，360P 第一代20位 第二代20位
家族一代	家族展業回計60%	-	500	1000	2000
家族二代	家族展業回計30%	-	500	1000	2000
承攬佣金	100%	100	100	100	100
展業佣金	80%	80	80	80	80
年終佣金	6~12%	12	12	12	12
效率佣金	(FYC/12)*(10~35%)*1.1*12	22	181.5	385	731.5
家族展業佣金	第一代7.5%+第二代3.75%	0	56.25	112.5	225
業務獎勵	每季之星(季獎勵) FYP3萬 獎勵1500元	18	18	18	18
	AM半年分紅(FYC15萬以上) 1.5萬，每增加20%+3000元	9.6	9.6	9.6	9.6
	品牌獎勵(達360萬)獎10萬	10	10	10	10
	旺旺獎(抽獎)	3	3	3	3
	LV會員(滿六年)	0	0	15	15
	其他(VIP或個別獎勵...)	5	5	5	5
行政補助	27%-6萬(5000/月*12)	21	21	21	21
共利共享 (滿二年)	依照推估辦法 (FYC級距*繼續率等級*登錄年資)	0	16	32	60
通路網獎勵	FYC60萬內*50%(本人12P)	0	50	50	50
合計	186%~367.5%	280.6	562.35	853.1	1340.1
續期佣金	2~6年續期佣金以P*10%計算	36	36	36	36
總計	當年+(2~6年續期)	316.6	598.35	889.1	1376.1

努力 vs 創新



方形好推動，還是圓形？！

方形好翻轉，還是圓形？！

方形達到100C容易？還是圓形？

我跟100家庭關係，是方形還是圓形？

我跟通路網的關係，是方形還是圓形？

思想觀念改變

結果就會改變

THANK

YOU

