

(통화전 포지션 설정)

상담사님의 포지션을 아래와 같이 설정해주세요.

- 녹취콜에 언급되는 조직(또는 이벤트)에 소속되어 활동하는 지역 전문가
- 필요 시 콜센터(TM)는 스케줄 확인 부서로 안내
- 팀장, 지점장 또는 수석 등과 같이 고객이 부르기에 너무 부담스럽지 않은 직급 설정
- 고객의 보험/금융상품을 분석하여, 금융회사에 피드백을 전달하는 지역 전문가 역할

(TA진행시 참고해주세요)

- 고객이 특별히 원하지 않는 한 오전 TA는 피해주세요.
- **가입설계를 위한 주민번호 확인은 신중히 해 주세요. 이 부분이 고객 성향과 맞지 않을 경우 단박거절 또는 수신 차단으로 이어질 수 있습니다.**
- 영업조직 소속의 명함(프로필 이미지)은 설정한 포지션과 맞지 않아요. 전화 연결이 안된다고 명함을 보내시면 수신 차단으로 이어질 수 있습니다.
- 통화가 길어질 수록 대면 미팅의 확률이 낮아집니다. 방문하는 목적, 고객이 얻는 이익, 상담사님의 이익, 방문일시, 장소 이렇게 5가지 내용에 대한 공유가 되셨다면 통화를 마무리해 주세요.
- 상담일을 상담사님이 먼저 특정해 주시고, 고객의 상황에 맞게 조정을 해 주시는 것이 좋습니다.

(도입부)

- 안녕하세요. 보험분석 지원센터 OOO팀장입니다. OOO님이 맞으실까요?
- 일전에 SNS를 통해 상담 신청해주셔서 스케줄 부서와 한 번 통화하셨을 텐데요, 어떤 내용에 관심이 있으셔서 신청하셨을까요?
- 네 오늘은 상담 일정 확인자 연락 드렸는데요. 보통 오전, 오후 중 언제가 더 편하실까요?
- 그럼 당일 오전에 한번 더 확인 연락드리고 찾아뵙겠습니다.

(거절처리)

1. 왜 무료로 여기까지 방문해준다는 거죠?

- 고객님은 무료 서비스를 받으시지만, 주최측은 저희에게 일정 비용을 지불합니다. 대신 저희는 고객의 여러가지 사례를 가지고 금융사의 상품개발 지원을 합니다.
- 저희가 보험상품을 개발하는 보험사에 여러가지 의견을 전달하는데, 다양한 고객의 보험분석 사례가 필요합니다.
- 사례가 많이 모일수록 저는 인센티브를 받게되니 제게도 도움이 됩니다. 모두 만족하시는 서비스이니 이번 기회에 꼭 받아보시길 추천드립니다.

2. 보험 가입해야 하는것 아닌가요?

- 상담 이후 보험료를 절약하면서도 더 좋은 보장을 받으실 수 있는 암이 도출된다면 제안까지는 해 드립니다. 그러나, 결정은 차후 선생님이 하실 부분이라 부담은 갖지 않으셔도 됩니다.

3. 지인이 설계사라 필요 없을 것 같습니다.

- 지인 관계에서는 더더욱 객관적인 상담이 어렵습니다.
- 저도 제 지인 상담이 제일 어렵습니다. 객관성을 유지한다는게 매우 어렵죠.

- 지인에게 인사치례로 가입을 해 주시고, 보험금이 필요할 때 제대로 문의조차 어려우셨던 분들이 저희 상담 후 가장 큰 만족도 후기를 주십니다.