

以案说险 践行保险“三适当”原则 赢得客户口碑



案例简介

客户张先生今年54岁，因身边一位朋友近期不幸患上重疾，花费了几十万医疗支出，高昂的医疗费用让他开始认真思考自己的健康保障问题。于是，张先生通过女儿主动联系了保险公司销售人员小李，提到自己的女儿也在小李公司购买了一份重疾险，听说保障比较全面，所以他也想为自己配置一份类似的保险产品。

销售人员小李在了解张先生的健康状况及保障需求后，为他设计了一份重疾保险计划：保额30万元，交费期20年，保障终身。但是在计算保费时，小李发现由于张先生年龄较大，这份重疾保险计划的总保费已超过了30万元。换句话说，张先生需要支付的总保费比保额还要高。面对这种情况，小李并没有一味地推动张先生投保，而是秉持“三适当原则”——即“适当的产品、适当的客户、适当的建议”。从专业角度出发，为张先生做了全面分析，首先，小李展示了不同缴费年限和不同保额下的保费对比，让张先生对产品的价格结构有了更清晰的认识。接着，结合张先生的收入水平和家庭财务状况，小李指出，虽然这份重疾险保障全面，但从性价比角度来看，可能并不适合张先生这个年龄段的投保需求。小李进一步建议，如果张先生购买保险的主要目的是为了应对未来可能出现的高额医疗费用，而不是追求一笔高额的赔付金，那么相比重疾险，公司的百万医疗险产品可能更加合适。百万医疗险具有保费低、保额高、报销型等特点，能够有效覆盖大病住院等高额医疗支出，更适合张先生当前的保障需求。在小李耐心、专业的讲解下，张先生采纳了小李的建议，调整了投保计划，转而购买这款百万医疗险。事后，张先生对销售人员小李的专业度非常认可，并表示：“你们没有一味推销产品，而是真正站在我的角度考虑问题，这让我很放心。”



案例启示

本案中销售人员小李在发现客户对保险产品不了解，存在盲目跟风购买保险产品倾向时，并未急于促成交易，而是深入了解客户的保障需求，并结合客户的健康状况和收入水平，进行专业的分析和讲解，帮助客户全面了解不同产品的特点，从而做出适合自身情况的产品选择，最终得到了客户的认可。销售人员小李的这一行为，正是保险销售中“三适当”原则的生动体现——把适合的产品，推荐给适合的客户群体，并给出适合客户实际情况的专业建议。

结语

保险不是万能的，但它可以在关键时刻为我们撑起一把保护伞。金融消费者在购买保险产品时要理性考虑自身保障需求，切忌盲目跟风购买；保险从业人员也应熟悉产品和深入了解客户实际需求，向客户推荐购买合适的产品。唯有践行“三适当”原则，保险才能真正成为守护家庭幸福的坚实屏障。