

4 ความจำเป็น พิชิตใจลูกค้า



วันศุกร์ที่
15 พฤศจิกายน 2566



เวลา
14.00-15.30 น.



ผ่านช่องทาง
MS TEAM



วิทยากร

คุณรัญยรรณ มินรัตนทรัพย์
ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมช่องทางการขาย

XXXXXX
XXXXXX

XXXXXX
XXXXXX

4

ความจำเป็น

พิชิตใจลูกค้า



สิ่งที่จะได้รับจากการอบรม



Purpose

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้
การขายให้ตรงตามความจำเป็น
ของลูกค้า



Process

กระบวนการเรียนรู้

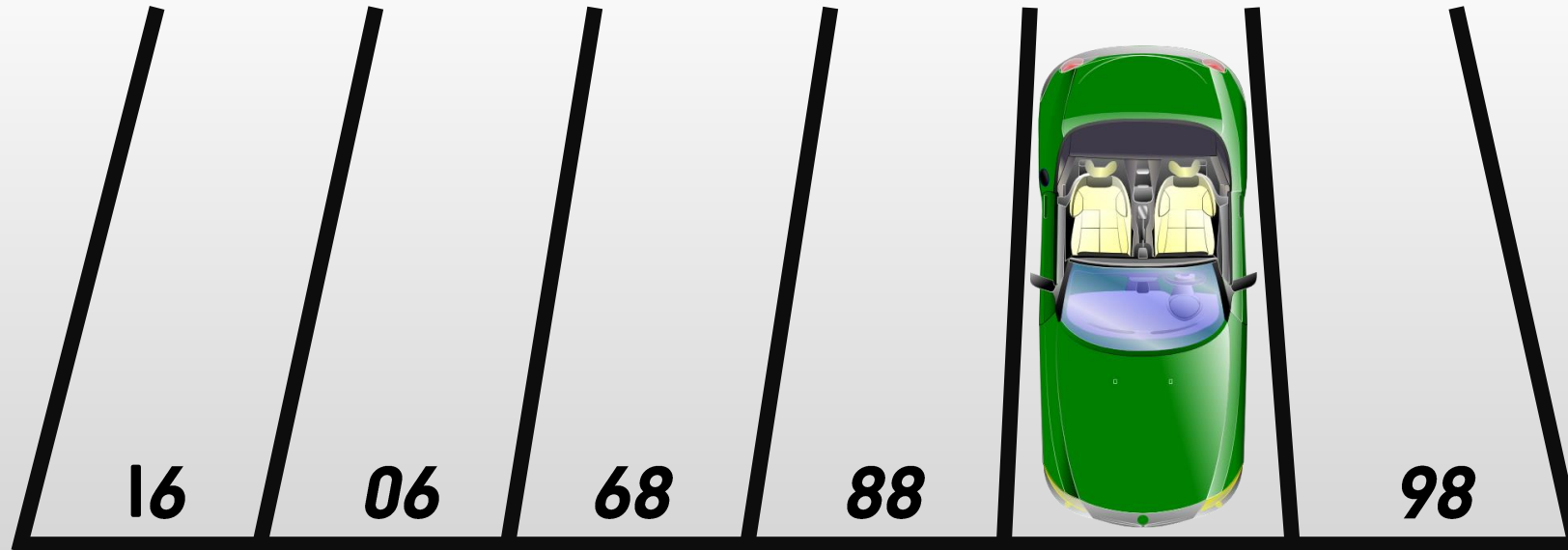
- USSยาย
- Workshop
- Role Play



Payoff

ผลที่คาดหวัง

ผู้เข้าอบรมเข้าใจและสามารถนำ
ความรู้และทักษะที่ได้ ไปเสนอ
ขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตได้ตรง
ความจำเป็นของลูกค้า



คำถาม : รถจอดช่อง เบอร์อะไร??

4 เหตุผลหลัก ที่คนทั่วไปตัดสินใจทำประกันชีวิต

4 เหตุผลหลัก ที่คนทั่วไปตัดสินใจทำประกันชีวิต

สร้างหลักประกันสำหรับครอบครัว Family Protection Goal



สร้างหลักประกันเพื่อการศึกษาบุตร Education Goal



สร้างหลักประกันสำหรับค่ารักษาพยาบาล Health Protection Goal



สร้างหลักประกันเพื่อการเกษียณอายุ Retirement Goal



เราจึงต้องขายสินค้าแบบ
Need Based Selling

การขายแบบ *Needs Based Selling*

คือ การสร้างความจำเป็นในการขายที่มาจากการวิเคราะห์ปัญหาหรือเป้าหมายของผู้มุ่งหวังที่มีความสำคัญตามลำดับ มาเป็นตัวผลักดันในการวางแผนด้านประกันชีวิตโดยนำผลิตภัณฑ์มาเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาด้วยความเข้าใจและเป็นไปตามความจำเป็นของลูกค้า



ทำไมต้อง Needs Based Selling



ผลิตภัณฑ์ตอบโจทย์ความจำเป็นของลูกค้าอย่างแท้จริง

สามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ตรงจุด

ลูกค้าได้รับผลประโยชน์จากประกันอย่างแท้จริง

รักษาอัตราความคงอยู่ของกรมธรรม์

ตัวแทนมีรายได้อย่างต่อเนื่อง

ตัวแทนสามารถขอต่อรายชื่อได้คุณภาพมากขึ้น

ความเกี่ยวข้องกัน ทางด้านการเงินของคนทั่วไป คือ

1. การออมเงินเพื่อออม

2. เงินสำรองสำหรับยามเจ็บป่วย

3. การบริหารหนี้

4. การลดหย่อนภาษี

5. มรดก

6. อิสรภาพทางการเงินเมื่อยามเกษียณ

7. การออมโดยการลงทุนเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่ดี



ความกังวลเรื่องเงินสำรองยามเจ็บป่วย



ทราบสิทธิพื้นฐานของประกันสังคม
กับบัตรทองดีแต่มีความต้องการ
มากกว่านั้น



ต้องการได้รับการต้อนรับแบบ “VVIP”
และไม่ต้องกังวลในเรื่องค่ารักษาพยาบาล
ที่มีแนวโน้มปรับขึ้นทุกๆปี



การรักษาในโรงพยาบาลเอกชน
ที่มีชื่อเสียงและคุณภาพ พักในห้องพัก
ที่สบาย (ห้องเดี่ยว)

ความกังวลเรื่องการบริหารหนี้สิน



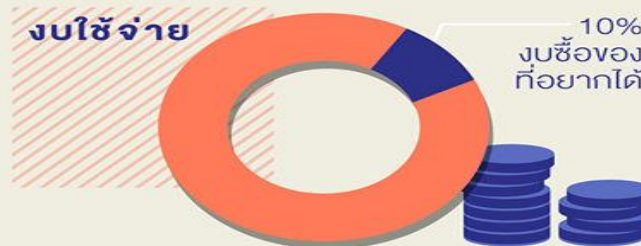
NEW NORMAL นิสัยการเงิน

— หลังจบวิกฤติ —



มีวินัย ได้เงินปั๊บ หักออมปั๊บ

งบใช้จ่าย



10% งบซื้อของ ที่อยากได้

ตั้งงบค่าใช้จ่าย ไม่ใช่เงินเกินตัว



3-6 เท่า

ของรายจ่ายจำเป็น และการหนี้ต่อเดือน

ลงมือออมเงินเพื่อฉุกเฉิน

ไม่ควรเกิน 1 ใน 3 ของรายได้



เป็นหนี้เท่าที่จ่ายไหว





**ส่วนใหญ่รู้เรื่องภาษีน้อยมาก และไม่ได้ใช้ประโยชน์ภาษีเต็มที่
ยกเว้นคนที่มีความรู้ผลิตภัณฑ์การมืบดี**

ความกังวลเรื่องการวางแผนส่งมอบมรดก

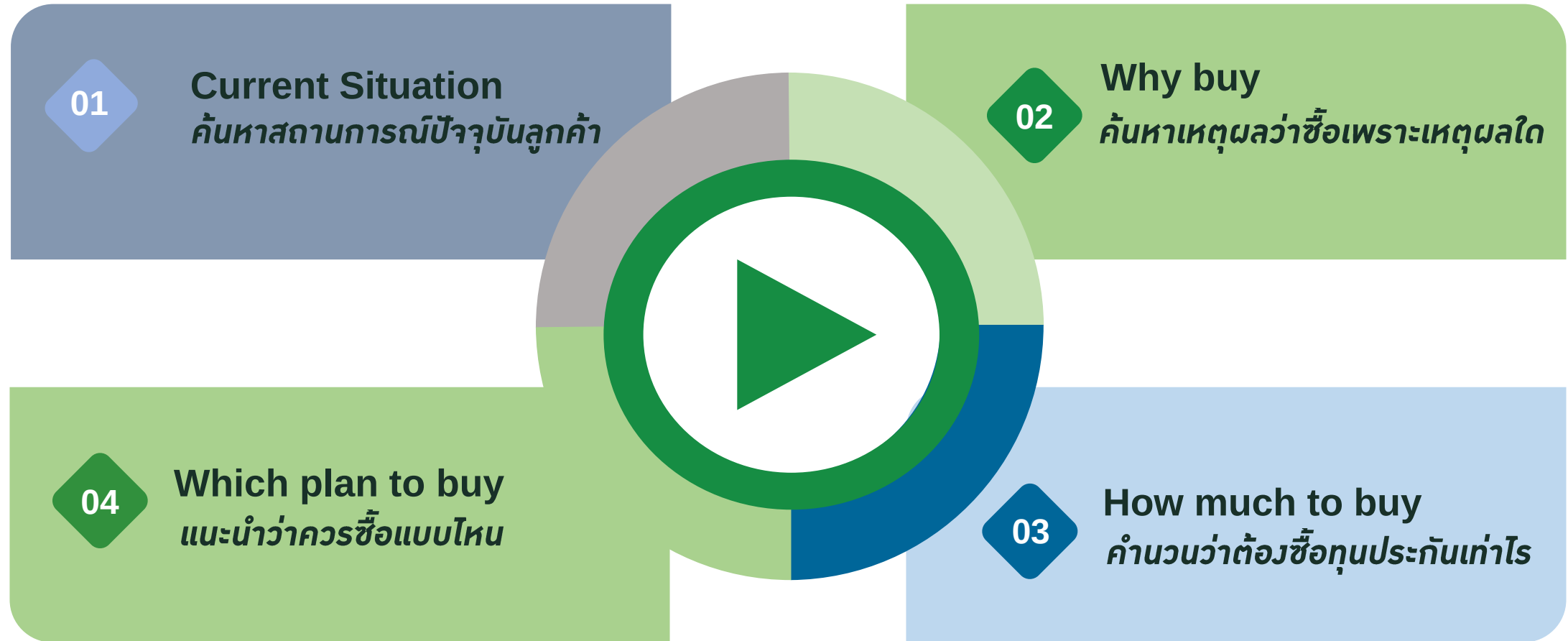


คนส่วนใหญ่ไม่ได้แสดงถึงความมุ่งมั่น ที่จะสร้าง
เงินออมทอกรมรดกให้ลูกแยกต่างหากจากเงิน
ออมทั่วไป แต่ให้ความสำคัญกับทุนชีวิตของลูก
(การศึกษา และ สุขภาพ)

***ขั้นตอนการขายแบบ* Need Base Selling**



4 ขั้นตอนขายแบบ Need Base Selling



1. ค้นหาสถานการณ์ปัจจุบันลูกค้า | Current Situation

ชื่อ-นามสกุล	นายมั่นคง สะสม					อายุ	35 ปี		
สถานภาพ	สมรส	ชื่อคู่สมรส	นางไฉ่ใจ สะสม				อายุ	32 ปี	
ที่อยู่	99/199 หมู่บ้านศุภาลัย ถ.กรุงเทพกรีฑา จ.กรุงเทพฯ								
เบอร์โทรศัพท์	089-1234567			อีเมล	Munkhong.s@gmail.com				
อาชีพ	ทำธุรกิจส่วนตัว			ตำแหน่ง					
จำนวนบุตร	1 คน	คนที่ 1 อายุ	3 ปี	คนที่ 2 อายุ	-				
จำนวนผู้ที่อยู่ภายใต้การดูแล	2 คน								
รายได้ต่อเดือน	300,000 บาท								
รายได้ของครอบครัว		สามี	100 %	ภรรยา	0 %				
ค่าใช้จ่ายประมาณต่อเดือน	200,000 บาท			อายุที่ต้องการเกษียณ	60 ปี				

วิเคราะห์สถานการณ์เพื่อหาความจำเป็นหรือความเสี่ยงอยู่ตรงที่ใด จากบุคคลใดบ้าง

**ความเสี่ยงของ
ครอบครัวนี้**

(คาดคะเนจากข้อมูลที่ได้รับมา)

นายมั่นคง

- รายจ่าย 83% ของรายได้ต่อเดือน
- สร้างรายได้คนเดียว
- มีผู้ที่ต้องรับผิดชอบ 2 ท่าน
- ยังไม่มีสวัสดิการ การรักษา เนื่องจากมีอาชีพอิสระ
- ความเสี่ยงยามเกษียณอายุ
- อื่นๆ เช่น ดูกเงิน

นางไวใจ

- ไม่มีรายได้หลัก
- ยังไม่มีสวัสดิการ การรักษา
- ความเสี่ยงยามเกษียณอายุ
- อื่นๆ

บุตร

- ไม่มีรายได้ต้องอาศัยรายได้จากบิดา
- การศึกษาในอนาคต
- ยังไม่มีสวัสดิการ การรักษา
- อื่นๆ เช่น ผู้ปกครองจากไปก่อน

รายรับเหลือ 17%

รายจ่าย 83 %

นายมั่นคง

- เป็นผู้หารายได้หลักในแต่ละเดือนและต้องดูแลครอบครัว
- เป็นหน้าที่ของหัวหน้าครอบครัวหากมีเหตุการณ์จากไปก่อนวัยอันสมควร หรือทุพพลภาพ
- (คุ้มครองรายได้)

นางไวใจ

- การเตรียมค่ารักษาพยาบาลไว้ล่วงหน้าเพื่อมิให้เป็นภาระขอครอบครัวเพราะ
- ตนเองไม่มีรายได้
- (คุ้มครองกรณีเจ็บป่วย)

บุตร

- การเตรียมกองทุนการศึกษาที่มีการรับรองในอนาคตการันตีการเรียนอย่างน้อย ป.ตรี ไม่ว่านายมั่นคงจะอยู่หรือไม่ก็ตาม
- (เพื่อเป้าหมายเฉพาะ)



จับคู่ *Role Play*

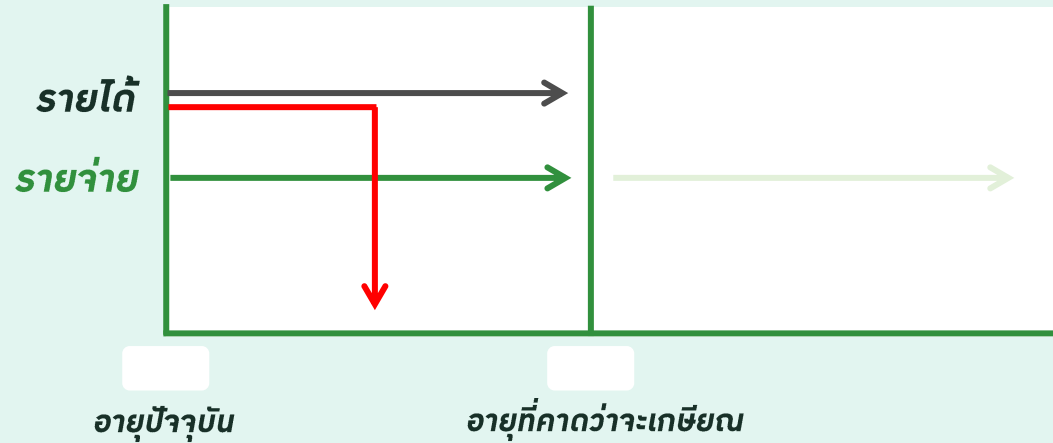
ขั้นตอนที่ 1

ค้นหาสถานการณ์ปัจจุบันของลูกค้า

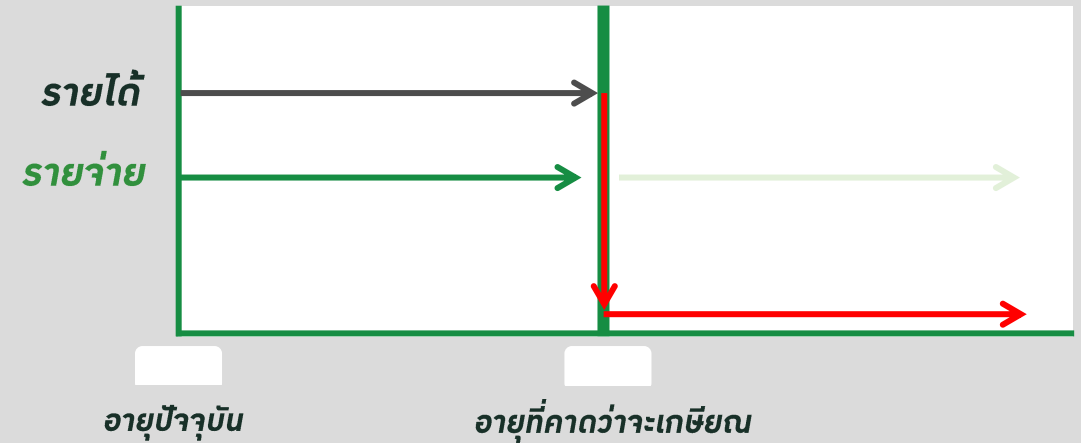
คู่ละ 5 นาที

2. ค้นหาเหตุผลว่าซื้อเพราะเหตุผลใด I Why buy

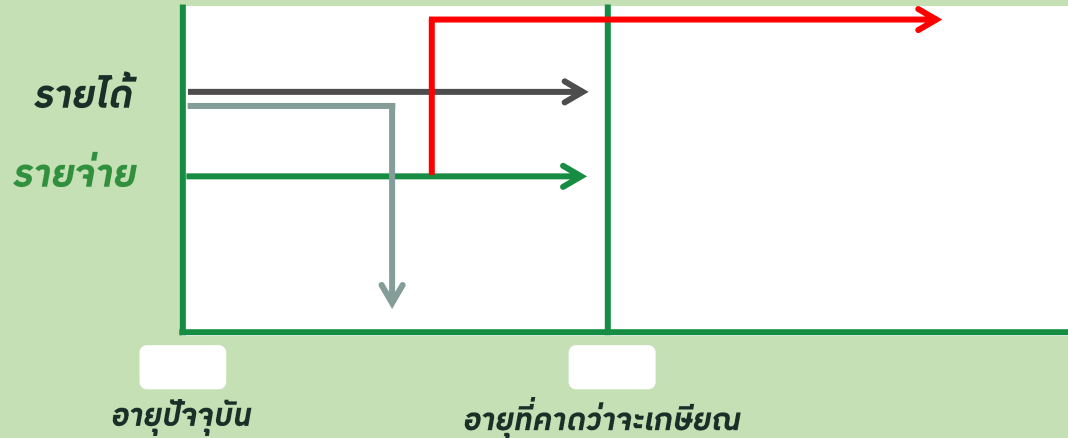
คุ้มครองรายได้ (จากไปก่อนวัยอันสมควร)



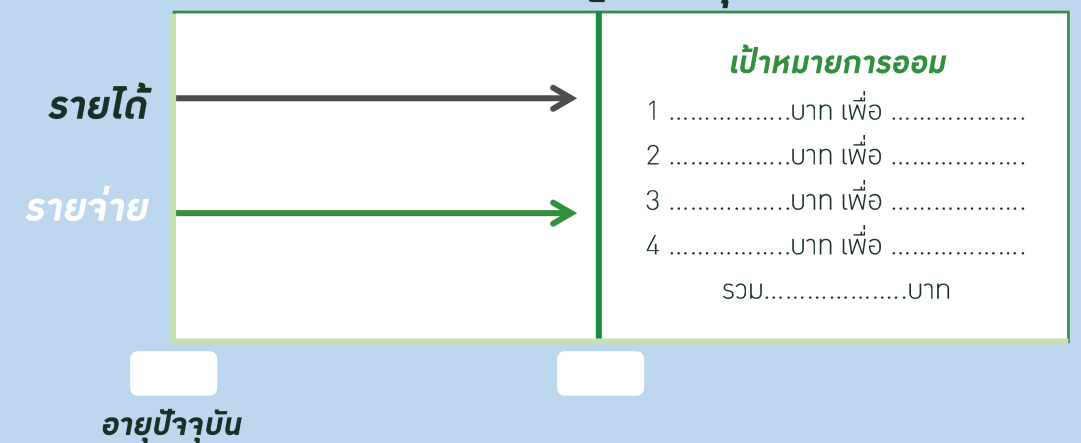
ออมเพื่อการเกษียณอายุ (การมีชีวิตที่นานเกินไป)



คุ้มครองการขาดรายได้ กรณีเจ็บป่วย / ทุพพลภาพ (หากโชคร้ายกลายเป็นคนพิการ)



ออมเพื่อเป้าหมายเฉพาะ (หากต้องใช้เงินก้อนใหญ่ในยามฉุกเฉิน)



ค้นหาเหตุผลว่าซื้อเพราะเหตุผลใด

คุ้มครองรายได้ (สาเหตุ : จากไปก่อนวัยอันสมควร)

- คุณ _____ เห็นด้วยไหมครับ/คะ ว่ารายได้ถือเป็นส่วนสำคัญของคุณและครอบครัว หากครอบครัวต้องสูญเสียรายได้หลักไปย่อมส่งผลกระทบต่อคุณและครอบครัวอย่างมาก คุณมีวิธีการป้องกันอย่างไรบ้างครับ/คะ การสูญเสียรายได้หลักส่วนใหญ่เกิดจากการจากไปก่อนเวลาอันควร คุณ _____ เห็นด้วยกับผมไหมครับว่าเราควรวางแผนป้องกันการสูญเสียรายได้

คุ้มครองการขาดรายได้ (สาเหตุ : หากโชคร้ายกลายเป็นคนพิการ)

- คุณ _____ ครับ/คะ ปัจจุบันการใช้ชีวิตในแต่ละวันมีภัยต่างๆ มากมาย เช่น การเกิดอุบัติเหตุจนตกเป็นบุคคลทุพพลภาพ หรือเจ็บป่วยจากโรคร้ายแรงต่างๆ จนต้องเข้ารับการรักษ และนอนในโรงพยาบาล ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่มีใครทราบล่วงหน้าได้ แต่ถ้าเกิดขึ้นจะมีภาระมากมายในด้านค่าใช้จ่าย รวมถึงการหยุดงานเพื่อรักษาตัว คุณ _____ เห็นด้วยนะครับ/คะ ว่าเราควรต้องเก็บออมเผื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันเกิดขึ้น

ค้นหาเหตุผลว่าซื้อเพราะเหตุผลใด

ออมเพื่อการเกษียณอายุ (สาเหตุ : การมีชีวิตที่นานเกินไป)

- คุณ_____ครับ/คะ ชีวิตหลังเกษียณอายุ ควรเป็นชีวิตที่มีความสุขและร่ำรวย แต่จะเป็นอย่างนั้นได้ต้องเริ่มจากการวางแผนการเงินที่ดี โดยเริ่มออมตั้งแต่วันนี้ คุณ_____เห็นด้วยใช่ไหมครับ/คะ ว่าการวางแผนเกษียณในวันนี้ มีความสำคัญอย่างมากต่อชีวิตหลังเกษียณ

ออมเพื่อเป้าหมายเฉพาะ (สาเหตุ : หากต้องใช้เงินก้อนใหญ่ในยามฉุกเฉิน)

- คุณ_____คงเห็นด้วยใช่ไหมครับ/คะ ว่าผลตอบแทนในปัจจุบันหรือการฝากเงินกับธนาคารนั้นลดลงตลอดเวลาหรือถ้าเกิดอยากได้ผลตอบแทนสูง ก็มีความเสี่ยงที่สูงตามไปด้วย หากมีวิธีการเก็บออมที่ให้ผลตอบแทนที่แน่นอน คุณ_____สนใจไหมครับ/คะ ถ้าคุณ_____สนใจก็แสดงว่าคุณเป็นคนที่ให้ความสำคัญด้านการเก็บออม ดังนั้นเริ่มต้นการออม ตั้งแต่วันนี้เลยนะครับ/คะ

จาก 4 วัตถุประสงค์ที่ได้นำเสนอให้คุณ.....ได้พิจารณาไปแล้ว

คุณ.....คิดว่าวัตถุประสงค์ใดที่จำเป็นหรือตอบสนองความต้องการคุณ.....มากที่สุด在这段时间นี้ครับ/คะ

และเพราะอะไรครับ/คะ



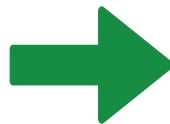
จับคู่ *Role Play*

ขั้นตอนที่ 2

ค้นหาเหตุผลที่ต้องการวางแผน

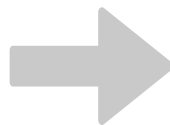
คู่ละ 5 นาที

ลูกค้าแต่ละคน มีสถานะ ที่ต่างกัน



ความจำเป็นจึงต่างกัน

ความต้องการจึงต่างกัน



วัตถุประสงค์ในการซื้อประกันต่างกัน

แบบประกันที่จะซื้อจึงต่างกัน



ทุนประกันภัยจึงต่างกัน

เบี้ยประกันภัยต่างกัน ตามกำลังของแต่ละคน

3. คำนวณว่าต้องซื้อทุนประกันภัยเท่าไร (คุ้มครองรายได้) | How much to buy

Want

เงินสำรองที่ต้องมี (รายจ่าย x 12 x จำนวนปี)

A

Have

เงินทุนสำรองที่มีอยู่

เงินทุนสำรองที่มีอยู่

เงินฝาก / ทรัพย์สิน

อื่นๆ

รวม

B

Need

เงินทุนสำรองที่จำเป็น (A-B)

3. กำหนดว่าต้องซื้อทุนประกันภัยเท่าไร (เกษียณอายุ) | How much to buy



ปัจจุบันอายุ

ปี



จะเกษียณตอนอายุ

ปี



สิ้นอายุขัย

ปี

ค่าใช้จ่ายในปัจจุบันต่อเดือน

บาท

แหล่งเงินออมเพื่อการเกษียณที่มีอยู่แล้ว

- 1.....จำนวน.....
- 2.....จำนวน.....
- 3.....จำนวน.....
- 4.....จำนวน.....
- 5.....จำนวน.....

ค่าใช้จ่ายต่อเดือน X 12 เดือน

ระยะเวลาชีวิตคงเหลือ

เงินที่ต้องมีไว้ใช้ยามเกษียณ

เงินที่เตรียมไว้ใช้ยามเกษียณ

เงินที่ต้องวางแผนเพิ่มไว้ใช้ยามเกษียณ

ค่าใช้จ่ายในอนาคตต่อเดือน

บาท

บาท ต่อปี

ปี

บาท

บาท

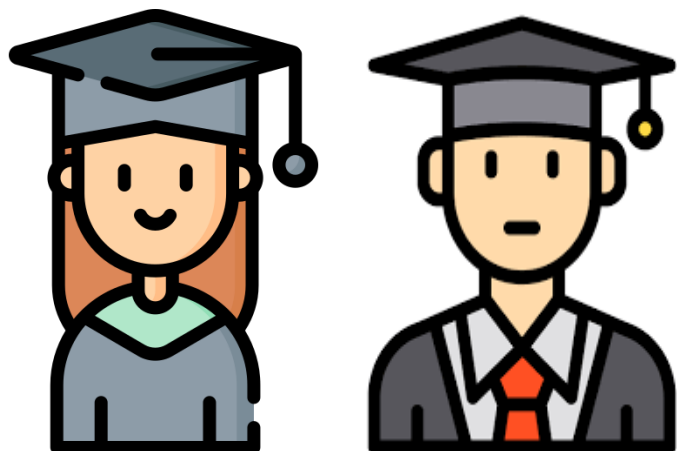
บาท

3. คำนวณว่าต้องซื้อทุนประกันภัยเท่าไร (ทุนการศึกษา) | How much to buy

อายุปัจจุบันบุตร

จำนวนปีที่ศึกษา

อายุที่เรียนจบ



ทุนการศึกษา-ป.ตรี

- ก.ค่าเล่าเรียน (ปานกลาง)
- ข.จำนวนปีการศึกษา
- ค.ทุนการศึกษาที่ต้องการ (กxข)
จำนวนที่เตรียมไว้แล้ว(ถ้ามี)
- ง.เงินออมในธนาคาร
- จ.เงินคืนเมื่อครบสัญญากรมธรรม์ที่มีอยู่
- จำนวนเงินที่ต้องการซึ่งยังขาดอยู่ (1-2-3)

1.

2.

3.



จับคู่ *Role Play*

ขั้นตอนที่ 3

คำนวณทุนประกันที่เหมาะสม

คู่ละ 5 นาที

4. แนะนำว่าควรซื้อแบบไหน Which plan to buy

ประกันชีวิต แผนทรัพย์สินมั่นคงพิเศษ 2489-R

เติมเต็มความอบอุ่น
ใส่ใจคุณทุกช่วงเวลา

100,000 บาท

- + สัญญาเพิ่มเติมโรคมะเร็ง **300,000 บาท**
- + สัญญาเพิ่มเติมโรคร้ายแรง **300,000 บาท**
- + สัญญาเพิ่มเติมอุบัติเหตุพิเศษ (AI) **300,000 บาท**
- + สัญญาเพิ่มเติมขยายความคุ้มครองอุบัติเหตุพิเศษ (RCC) **300,000 บาท**

ผลประโยชน์ความคุ้มครอง

3
แสนบาท

คุ้มครองมะเร็งระยะลุกลาม
สูงสุด 300,000 บาท

5
แสนบาท

รับเงินชดเชยรายวัน กรณีรักษาตัว
ในโรงพยาบาลจากโรคมะเร็ง
วันละ 1,000 บาท สูงสุด 500 วัน

3
แสนบาท

คุ้มครองโรคร้ายแรง 28 โรค
300,000 บาท

ประกันชีวิต แผนคุ้มครองสุข เต็มสิบ 10/5

เติมความสุขที่คุ้มกว่า

100,000 บาท

- + สัญญาเพิ่มเติมโรคมะเร็ง **300,000 บาท**
- + สัญญาเพิ่มเติมโรคร้ายแรง **300,000 บาท**
- + สัญญาเพิ่มเติมอุบัติเหตุพิเศษ (AI) **300,000 บาท**
- + สัญญาเพิ่มเติมขยายความคุ้มครองอุบัติเหตุพิเศษ (RCC) **300,000 บาท**

ผลประโยชน์ความคุ้มครอง

3
แสนบาท

คุ้มครองมะเร็งระยะลุกลาม
สูงสุด 300,000 บาท

5
แสนบาท

รับเงินชดเชยรายวัน กรณีรักษาตัว
ในโรงพยาบาลจากโรคมะเร็ง
วันละ 1,000 บาท สูงสุด 500 วัน

3
แสนบาท

คุ้มครองโรคร้ายแรง 28 โรค
300,000 บาท

พิชิตใจลูกค้าด้วยการขายแบบ
Need Based Selling

1. คุ้มครองรายได้ (จากไปก่อนวัยอันสมควร)



หัวหน้าครอบครัว

เป็นเสมือนเงินที่จำเป็นสำหรับค่าใช้จ่ายประจำวัน
ของครอบครัวถ้าขาดเขาไป โดยเฉพาะเมื่อคน
เหล่านั้นไม่ได้มีบุคคลสำรองในการทำบทบาทนั้น

คุ้มครองหนี้สิน

ได้รับความสนใจ เพราะช่วยการันตีว่าพวกเขาไม่ได้ทิ้งความลำบาก
ให้คนข้างหลัง แต่คนส่วนมากแสดงความกังวลในเรื่องของศักยภาพ
การชำระหนี้จากเมื่อสนใจการชำระหนี้ครั้งเดียว

2. ออมเพื่อการเกษียณอายุ (การมีชีวิตที่นานเกินไป)

ได้รับความสนใจมากจากกลุ่มวัยเด็งบ่นท้อว่าอาจมีรายได้หลังเกษียณที่ไม่แน่นอน

สร้างแรงบันดาลใจสำหรับคน

อายุ 40-50 ปี ให้ความสำคัญของการออมเงินเพื่อเกษียณ เห็นแนวทางที่ง่ายและที่สำคัญการรันตีผลลัพธ์ เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างระเบียบวินัยในการออมเพื่อเกษียณโดยเฉพาะ และชอบผลตอบแทนแบบเป็น “ก้อนใหญ่” เหมือนเป็นรางวัลชีวิต เพื่อที่จะได้เพลิดเพลินกับการ entertain ตนเอง ไม่ชอบแบบการได้เงินประจำปี

Retirement plan

สำหรับคนวัย 50-60 ปี

เป็นเหมือนแนวทางเลือกในการแก้ปัญหา



3.

ออมเพื่อเป้าหมายเฉพาะ (หากต้องใช้เงินก้อนใหญ่)



เพราะทุกคนมีความต้องการด้านการออมเงินเป็นพื้นฐาน แต่ส่วนมากเลือกฝากธนาคาร สนใจประกันในบทบาทที่เป็น การออมที่มีระเบียบวินัยมากกว่า และมีผลกำไรมากกว่า และได้ทุนประกันเป็นตัวการันตี ถ้ามีสิ่งผิดพลาดเกิดขึ้นในชีวิต

ได้รับความสนใจจากพ่อแม่ มองประกันการศึกษาเป็นการ การันตีทุนการศึกษาของลูก มองว่าการให้เงินคืนในช่วงปี 6-8 แรกไม่จำเป็น เพราะพอจะบริหารเงินได้ แต่ชอบการให้ เงินคืนเป็นปีในช่วงหลัง เพราะเป็นภาระที่หนัก

4.

คุ้มครองการขาดรายได้ กรณีเจ็บป่วย / ทุพพลภาพ (หากโชคร้ายกลายเป็นคนพิการ)



ทุกคนให้ความสนใจ เพราะความเชื่อที่ว่าอุบัติเหตุเกิดได้ทุกที่
ทุกเวลา โดยเฉพาะเพศชาย ที่ใช้ชีวิตโลดโผน กับผู้ที่มีอายุช่วง
61-70 ปี ที่ตระหนักดีว่าถ้าตนได้รับอุบัติเหตุจะเป็นเรื่องใหญ่
รวมทั้งรู้สึกว่าการประกันสุขภาพการควบคุมร่างกายลดลง มี
ศักยภาพเป็นประกันฉบับแรกสำหรับผู้มีรายได้น้อย

- คนรายได้น้อยจะให้ความสำคัญกับเบี้ยเป็นหลัก
- คนรายได้น้อยจะให้ความสำคัญกับวงเงินคุ้มครองเป็นหลัก โดยเฉพาะค่ารักษาพยาบาล (100,000 บาทเป็นขั้นต่ำที่คนมองหา)

4. **คุ้มครองการขาดรายได้ กรณีเจ็บป่วย / ทุพพลภาพ** **(หากโชคร้ายกลายเป็นคนพิการ)**

ได้รับความสนใจจากคนทั่วไป และคนที่มีประสบการณ์ตรงกับตนเอง โดยเฉพาะวัย 35+ เพศหญิง จากความรู้สึกต่อร่างกายว่าเริ่มมีปัญห สุขภาพและความกลัวต่อโรคต่างๆ



โรคร้ายแรงที่คนกลัว (เรียงจากมากไปน้อย)



จุดดึงดูดความสนใจ คือ

- I. ค่ารักษา ได้เป็นก้อนใหญ่ ได้ทันทีเมื่อหมอวินิจฉัยว่าเป็นโรคร้าย
- II. เมินชดเชยกรณีเข้านอนรักษาตัวในโรงพยาบาล
- III. Saving plan มากกว่าเป็นเบี้ยทั่ว

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกกรมธรรม์ประกันชีวิตของคนทั่วไป

1

เงื่อนไขกรมธรรม์

- ☒ ระยะเวลาครบสัญญา
- ☒ ระยะเวลาชำระเบี้ย
- ☒ ผลตอบแทน (คนมีรายได้สูงให้ความสำคัญมาก)
- ☒ อัตราค่าเบี้ย (คนมีรายได้ต่ำให้ความสำคัญมาก)

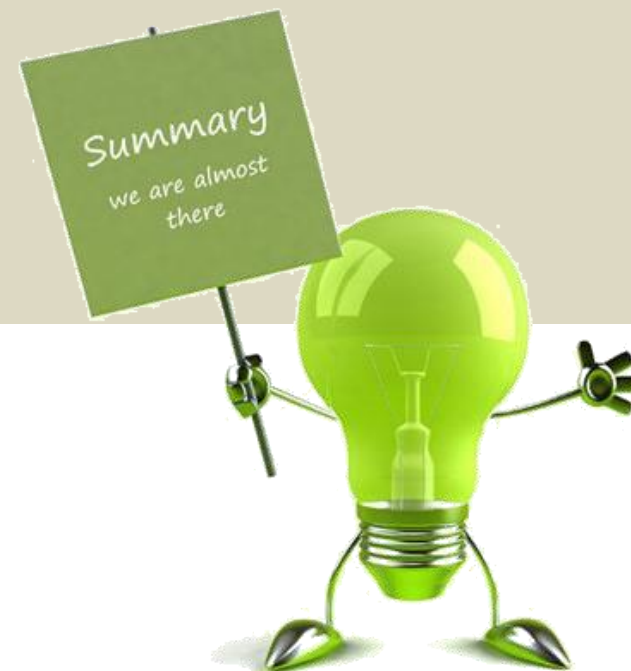
2

ยี่ห้อหรือชื่อบริษัทประกัน

เป็นที่รู้จัก ได้รับความนิยม เป็นที่น่าเชื่อถือ ตัดสินจากการเป็นบริษัทใหญ่ได้ยืนชื่อมานาน รัฐบาลรับรอง

บทสรุป

คนส่วนใหญ่เชื่อว่าประกันชีวิตดี.. แต่อาจไม่มีความรู้ในรายละเอียดว่าดีอย่างไร.. หรือยังไม่แน่ใจว่า จะสามารถช่วยตอบโจทย์ความต้องการในชีวิตได้อย่างไร.. หรือได้ดีมากน้อยแค่ไหน และต้องใช้เงินเท่าไร



Q&A



THANK YOU!

seLife
อาคเนย์ประกันชีวิต

สุขได้กับทุกการเปลี่ยนแปลง