

# 21

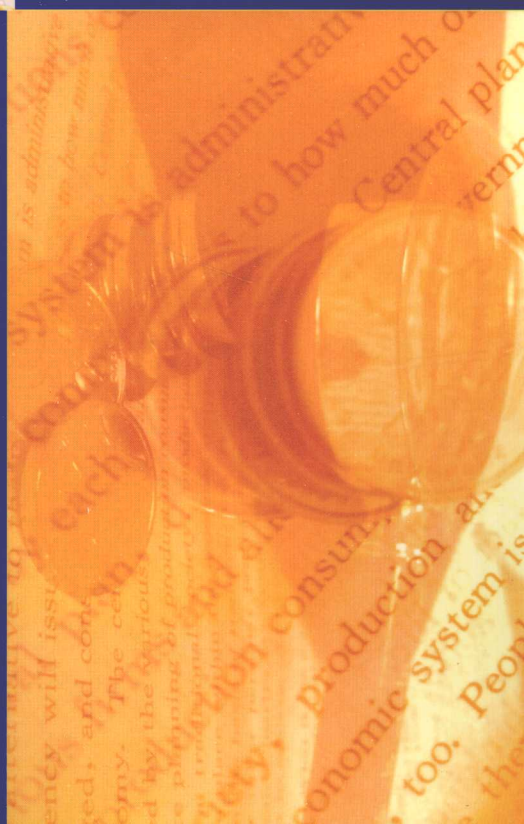
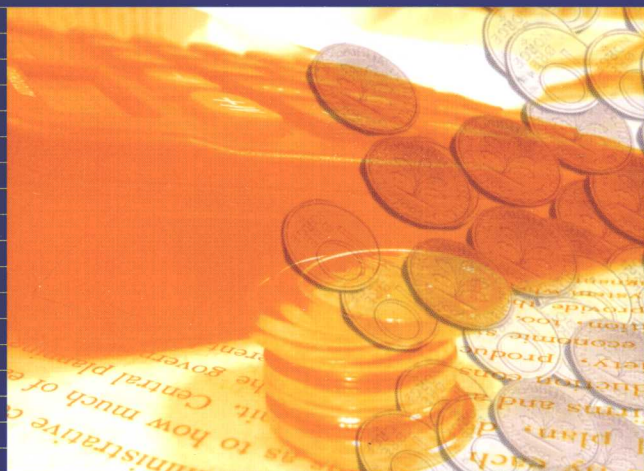
世纪高职高专规划教材

金融保险系列

# 保险公司综合业务实训

BAOXIANGONGSIZONGHEYEWUSHIXUN

主编 沈琳



中国人民大学出版社

21 世纪高职高专规划教材·金融保险系列

# 保险公司综合业务实训

主 编 沈 琳

副主编 杨海波

中国人民大学出版社

· 北京 ·

**图书在版编目 (CIP) 数据**

保险公司综合业务实训 / 沈琳主编  
北京: 中国人民大学出版社, 2010  
21 世纪高职高专规划教材·金融保险系列  
ISBN 978-7-300-11373-9

- I. ①保…
- II. ①沈…
- III. ①保险业务-高等学校: 技术学校-教材
- IV. ①F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 198018 号

21 世纪高职高专规划教材·金融保险系列

**保险公司综合业务实训**

主 编 沈 琳

副主编 杨海波

---

出版发行	中国人民大学出版社	
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码 100080
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)	010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)	010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn	
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)	
经 销	新华书店	
印 刷	北京鑫丰华彩印有限公司	
规 格	185mm×260mm 16 开本	版 次 2010 年 7 月第 1 版
印 张	13	印 次 2010 年 7 月第 1 次印刷
字 数	252 000	定 价 23.00 元

---

**版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换**

# 前 言

---

---

我国越来越认识到保险发展对整个国家经济发展具有促进作用，目前在我国保险经营环境已经发生变化，保险业得到高速发展，保险市场竞争日益加剧，经营风险也日趋复杂化和多元化。加强保险公司经营管理的科学化和规范化，就成为各个保险公司孜孜以求的主要目标。公司要发展，就要靠人才，一流的人才塑造一流的公司。因此，保险业的快速发展对保险人才的需求也越来越紧迫。保险公司急需大量既懂理论又会实务的专业从业人员。

为了培养科学化专业人才，配合保险理论课程，以保险公司业务环境为蓝本，编写了这本《保险公司综合业务实训》教材。本教材依托保险学基本理论知识，结合保险公司经营管理中的展业、营销策划、承保、核保和理赔等环节，结合案例分析、业务模拟操作、模拟场景设计，培养学生对理论知识的综合运用能力以及对实务知识的实际操作能力。本教材重视实操演练，理论学习和实务操作有效结合，使学生在理论学习的同时，还熟悉保险公司各业务管理部门的基本流程及操作技术，加强学生分析问题和解决问题的训练，培养学生实际动手能力和操作能力，成为既有理论知识又有较强动手能力的专业实务人员。

本教材一共分为五章：第一章是保险营销训练，第二章是客户资源管理，第三章是保险营销模式创新，第四章是保险的承保和核保，第五章是保险理赔。本教材编写人员都是从事保险专业教学多年的专职教师，其中第一章和第三章由杨海波负责编写，第二章、第四章和第五章由沈琳负责编写，全书由沈琳负责统稿。

本教材每一章都有实训目的、实训要求、实训实施和相关知识点，还有实战演练题，部分章节还有范例，便于学生对本章知识的巩固。本教材适合作为各大中专院校保险学、保险实务的实训教程，也可以作为保险从业人员的培训教材。

由于编者水平有限，书中的错误和不当之处在所难免，敬请读者批评指正。

编者  
2010年6月

# 目 录

---

---

<b>第一章 保险营销训练</b> .....	1
第一节 接洽客户与初次见面演练 .....	1
第二节 电话约访演练 .....	11
第三节 促成面谈演练 .....	19
第四节 保险产品说明演练 .....	30
第五节 保险产品建议书制作 .....	38
<b>第二章 客户资源管理</b> .....	48
第一节 保险市场问卷调查表的制作 .....	48
第二节 客户信息卡的建立与管理 .....	63
第三节 保险信函书写 .....	72
第四节 保险市场调查报告 .....	79
<b>第三章 保险营销模式创新</b> .....	92
第一节 保险营销人员个人网站的建立 .....	92
第二节 保险营销人员即时通讯的建立 .....	104
第三节 其他营销创新 .....	122
<b>第四章 保险的承保和核保</b> .....	128
第一节 财产保险的承保和核保 .....	128
第二节 人身保险的承保和核保 .....	150
<b>第五章 保险理赔</b> .....	166
第一节 财产保险的理赔 .....	166
第二节 人身保险的理赔 .....	187
<b>参考文献</b> .....	198

# 第一章

## 保险营销训练

---

---

### 第一节 接洽客户与初次见面演练

#### ○ 实训目的

本次实训通过情景模拟和现场演示的方式，要求学生掌握接洽客户与初次见面的礼仪和技巧。学生通过模拟拜访接洽客户，切实与客户进行交流，掌握在接洽客户与初次见面的活动中必须具备的行为举止规范，把握好自己的角色定位，提高沟通能力，力争取得客户的信任，为迈向成功打好基础。通过演练切实将理论知识化为实际技能，强化学生的实践能力。

#### □ 实训要求

要求学生根据所给的情景内容，模拟保险营销员与客户初次见面与接洽的情景。

每9人为一个小组，每个小组设1名组长，每3人扮演同一角色，共分3种角色（保险营销员、准客户、观察员）。

确定所需扮演的角色及其职责，并于开始前明确说明各角色的职责，避免演练时有些人演得过火，有些人演得不到位。

根据情景，学生选择自己认为最合适的服装进行展示，并根据着装佩戴合适的饰物、包袋。

每小组的表演时间为5分钟左右。出场顺序由抽签决定，小组内的出场顺

序、队形由小组自行排定。

本实训以考察学生对接洽客户与初次见面相关知识和技巧的理解和应用为主。训练后学生要学会初次见面的相关礼仪，掌握接洽的技巧。

本实训采用现场点评的方式，教师对学生表现的优劣要现场评定，以加深学生印象。最后评出“最佳接洽客户保险销售员”若干名。

## ●●● 实训实施

### 一、接洽前的准备

与客户第一次面对面地沟通，有效地接洽客户，是销售迈向成功的第一步。只有做好充分的准备，初次洽谈才能取得成功。那么，如何成功进行初次见面和洽谈呢？

初次与客户见面，尤其是第一次上门拜访客户，客户对销售员难免存在一点戒心，不容易放松心情，因此保险销售员一定要特别重视自己留给客户的第一印象，良好的第一印象可以为你今后的成功打下坚实的基础。

**外部形象：**销售员的服饰、言谈举止乃至行为动作上都力求自然，保持良好的仪容仪表。

**控制情绪：**销售员要调整好心态，学会控制自己的情绪，保持良好的心理状态。

**诚恳态度：**销售员要认真，切实为客户着想，让客户感受到销售员的真诚。

**自信心理：**销售员要相信自己的能力，对自己充满信心。

接触是促成交易的重要一步，对于保险销售员来说，拜访接触是奠定成功的基石。销售员在拜访客户之前，就要为成功奠定良好的基础。

#### 1. 计划准备

(1) 计划目的：由于保险销售很难一次成功，一般都是连续性的销售，所以初次上门拜访的目的就是推销自己而不是保险产品。

(2) 计划任务：保险销售员的初次拜访的任务就是在短时间内，如何打开客户的心扉，拉近自己和客户的距离，把自己从陌生人变成熟人，甚至朋友。

(3) 计划路线：保险销售员要统一安排好工作，合理利用时间，做好路线规划，选择比较合理的计划路线来进行拜访，提高拜访效率。

(4) 计划开场白：最大的难题就是如何进行开场白，好的开始是成功的一半，应该做好充分的准备。

#### 2. 外部准备

(1) 仪表准备：销售员的形象对销售成功与否也有密切关系。与客户初次见面洽谈，要选择合适得体的服装，以体现自己的良好形象。通过良好的个人形象赢得顾客的好感，留下良好印象。如果知道客户对着装的喜好，可以根据客户的

喜好选择服饰。如果不太了解客户的品位，最好是穿公司统一服装，让客户觉得公司很正规，值得信任。

一般来讲，男士上身穿公司统一上装，戴公司统一领带，下身穿深色西裤，脚穿黑色平底皮鞋，避免留长发、染发等发型问题，不佩戴任何饰品。女士上身穿公司统一上装，下身穿深色西裤或裙子，脚穿黑色皮鞋，避免散发、染发等发型问题，不佩戴任何饰品。

(2) 工具与资料准备：一位优秀的保险行销员除了具备良好的仪容仪表外，与销售相关的资料和工具是绝对不可缺少的战斗武器。凡是能促进销售的资料和工具，行销员都要带上。调查表明，行销员在拜访客户时，利用销售工具，可以降低50%的劳动成本，提高10%的成功率，提高100%的销售质量！销售工具包括产品说明书、企业宣传资料、名片、计算器、笔记本、钢笔、价格表、宣传品等。

(3) 时间准备：如果已经提前与顾客预约好见面时间，一定要准时到达；如果初次到客户家拜访不要到得太早，更不能迟到，到得过早会给顾客增加负担，迟到，会给顾客传达“不守信用”的信息，会让顾客产生不信任感，最好是提前5~7分钟到达，并且充分做好进门前的准备。

### 3. 内部准备

(1) 信心准备：事实证明，行销员的心理素质是决定成功与否的重要原因，不仅要突出自己最好的一面，让自己人见人爱，还要保持积极乐观的心态。

(2) 知识准备：初次拜访最重要的是要制造机会，方法就是提出对方关心的话题。保险行销员要知识丰富，对当前的热点问题、保险知识等都要了解，有所准备，提出客户感兴趣的问题。

(3) 拒绝准备：遭到拒绝是非常正常的事情，在接触陌生人的初期，每个人都会产生本能的抗拒，想办法找一个借口来拒绝你，这并不是真正的厌恶你。行销员要有被拒绝的准备。

(4) 微笑准备：真诚的微笑能融化冰霜，如果你希望别人怎样对待你，你首先就要怎样对待别人。

## 二、接洽的步骤

### 1. 自我介绍，道明来意

初次与人见面，行销员必须掌握自我介绍的艺术。一位外国心理学家曾经提出过自我介绍的“五要”，不妨对照检查一下。

#### (1) 要确定而充满信心。

一般人对于自信的人，都会另眼相看。如果有自信心，对方会产生好感。相反，如果畏怯和紧张，可能会使对方产生异样的反应，使彼此之间沟通产生阻隔。

#### (2) 要预先准备。

在公共交际场合中，如果行销员想认识某一个人，最好预先获得一些有关他



的资料,诸如性格、特长及个人兴趣。如果有了这些资料,在自我介绍之后,便容易交谈,使关系融洽。

(3) 要热诚表示自己渴望认识对方。

任何人都会觉得能够被人渴望结识是一种荣幸。如果态度热诚,所得到的反应也会热烈。

(4) 妥善地用眼神表达友善、关怀及渴望沟通的心情。

(5) 要复述对方的姓名。

在获知对方的姓名之后,不妨马上重复一次,因为每个人都乐意听到自己的名字,这使他有自豪感和满足感。

2. 建立良好的氛围

要建立良好的氛围就一定要学会寒暄并赞美对方。

(1) 寒暄。

寒暄是什么意思?寒暄说白了就是问候与应酬。寒暄语是自我推销和人际交往时与对方开始沟通和交流的最常用的口才方法。

1) 寒暄的好处有哪些?

寒暄可以缓解彼此的紧张情绪;建立良好的第一印象;消除客户的戒备心理;创造销售的面谈机会。

2) 如何进行寒暄?

首先明确寒暄的话题,寒暄的内容可以是多方面的。我们尽量把话题引到客户感兴趣的话题上去。最常用的是问客户的家乡是哪里,有什么风土人情;客户是否经常旅游以及旅游过程中的见闻;客户的爱好;等等。当然这也需要销售员有很广泛的兴趣爱好以及很广的知识面,如果这些方面不足,就应该经常去充电。

其次掌握寒暄的要领,要注意询问,问客户感兴趣的话题,关心他的近况;注意聆听,专心倾听,做忠实的听众;少说话,尽可能地让对方多说话;注意观察,仔细观察客户的表情神态。

(2) 赞美。

1) 赞美的好处有哪些?

赞美是开启客户心扉的钥匙。赞美是一种最低成本、最高回报的人际交往法宝。赞美贯穿在整个销售流程中,要时时处处寻找客户的赞美点。赞美可以让第一次接触的紧张心情放松下来;可以解除客户的戒备心;建立信任关系,拉近彼此的距离。

2) 如何进行赞美?

首先寻找赞美点。学会寻找赞美点非常重要,只有找到对方贴切的闪光点,才能使赞美显得真诚,而不虚伪。赞美点通常有如下一些:a. 外在的、具体的。如穿着打扮(领带、手表、眼镜、鞋子等)、头发、身材、皮肤、眼睛、眉毛等

等。b. 内在的、抽象的。如品格、作风、气质、学历、经验、气量、心胸、兴趣爱好、特长、做的事情、处理问题的能力等等。

其次要掌握赞美的要领。

a. 赞美必须要真诚，这是赞美的先决条件。只有名副其实、发自内心的赞美，才能显示出它的功效、它的魅力。第一，赞美的内容应该是对方切实拥有的、真实的，而不是无中生有，更不能将别人的缺陷、不足作为赞美的对象。比如，对一个满脸痘痘的人，夸他：“你的皮肤真好，好光滑啊！”或对一个眼睛小的人说：“你的眼睛可真大啊！”这样的赞美只会适得其反，不但不会让对方开心，反而会让对方感到气愤，甚而造成彼此间的隔阂与误解。第二，赞美要真正发自肺腑，情真意切。虚假敷衍的赞美是有害无益的，让人觉得不真诚，会招来别人的厌恶，使人反感。

b. 赞美要适时。赞美要认真把握时机，恰到好处的赞美是十分重要的。一是当你发现对方有值得赞美的地方，就要抓住时机，及时大胆地赞美对方。二是当别人取得成功的时候，及时地进行赞美，如评上先进、职位晋升、受到奖励，孩子考上好大学等。这时，被赞美的人一定心花怒放，其欣喜之情可想而知。

c. 赞美要适度。赞美要把握好尺度，赞美尺度掌握得如何往往直接影响赞美的效果。恰如其分的赞美才是正确的赞美。使用过多的华丽辞藻，过度的恭维、空洞的吹捧，只会使对方感到不舒服、不自在，甚至难受、肉麻、厌恶，其结果只能适得其反。

老师可以组织学生做个游戏：让一部分学生逐一作为被赞美者，让另一部分学生向被赞美者依次说一句发自内心的赞美，赞美内容不可重复。

游戏结束后请参与游戏的学生回答：作为被赞美者，在接受赞美时的内心感受如何？作为赞美者，在赞美别人时的内心感受如何？

### 3. 唤起准客户的兴趣

可谈一些客户感兴趣的话题及与客户有关的话题，如个人、家庭、工作、兴趣爱好等。多用描述性的语言，如描述他目前的身体状况、生活的环境、工作情况、家庭状况等，让客户感觉你很了解他，比较为他着想；不断让对方说“是”或点头，创造对你表示肯定的交谈环境和氛围；较多地提问客户，尽量让对方多讲，尽量少谈保险。

### 4. 建立客户信任

要建立客户的信任，迅速打开准客户的“心防”。当准客户第一次接触行销员时，他是“主观的”，也是带有“防备”心理的。“主观的”含义很多，包括对个人穿着、打扮、头发的长短甚至长相等主观上的感受，而产生喜欢或不喜欢的直觉。由于主观的切入点，使准客户对于不符合自己价值观或审美观的人有一种自然的抗拒心理。“防备”心理是指由于人们对不太熟悉的人都会产

生一种本能的提防感，所以无形中就在准客户和行销员之间筑起了一道防卫的墙。

因此，只有在你能迅速地打开准客户的“心防”后，客户才能敞开心胸，用心听你说话。打开客户“心防”的基本途径是：（1）让客户产生信任；（2）引起客户的注意；（3）引起客户的兴趣。

初访时不必谈保险，等对方对你信任加深以后，话题逐步加深。正如资深保险人所说：“做保险就是交朋友。平时注意资料收集，推销生活化，即使早上去买肉的时候，也不忘收集其个人资料。”

#### 5. 约定下次见面

当取得客户的信任后，表达此行的目的，并约定下次见面的时间。如果准客户答应下次再见时，行销员一定要用“二择一”法确定下次见面的时间。如“您看，我们是本周末下午两点还是下周一上午十点钟见面好呢？”当准客户确定下次见面时间后，行销员一定要立刻记在准备好的本子上。

#### 6. 告别

当拜访结束时，要有礼貌地告别，并向对方表示感谢，给准客户留下一个好印象。

#### 7. 资料的整理

回去以后要将接洽过程中获取的信息资料进行分类整理，为下次拜访做好准备。如客户个人及其家属的基本资料；资产负债以及收入状况；子女的教育需求；投资理财习惯；保险观念；医疗、养老保险及其他福利情况；对家人的爱心和责任感强弱度；个人兴趣、休闲习惯等等。

### 三、接洽的注意事项

#### 1. 接洽的时间不宜过长

时间：只需3~5分钟，不宜过长，给对方初步建立印象。

话题：最好不要谈保险，多聊些对方的情况。

#### 2. 将准备说的话说完，但不要给太多的资料

先简单介绍一下保险险种、承保事项，不宜多说，以便给第二次接洽留下机会。

#### 3. 接洽过程中要注意倾听

倾听就是凭借听觉器官接收言语信息，进而通过思维活动达到认知、理解的全过程。倾听的过程中要体察对方的感觉，要注意信息反馈，及时查证自己是否了解对方。行销员不妨这样说：“不知我是否了解了你的话，你的意思是……”。一旦确定了对他的了解，就要进入积极实际的帮助和建议。要抓住主要意思，不要被个别枝节所吸引。善于倾听的人总是注意分析哪些内容是主要的，哪些是次要的，以便抓住事实背后的主要意思，避免造成误解。

## 4. 行为举止需得体

与客户接洽时既要做到不自以为是，又要做到不卑不亢。

## 5. 沟通态度显真诚

真诚相处，用心交流。为人真诚是拥有好人缘的基础，也是赢得信任的保证。只有交心，才能让人感到你的真诚；只有交心，才能换得对方的真诚。在与客户交流的过程中一定要诚恳，切实从客户角度出发。

## 相关知识点

### 一、着装礼仪

#### 1. 男职员

男职员在仪表方面应注意的事项如图 1—1 所示。

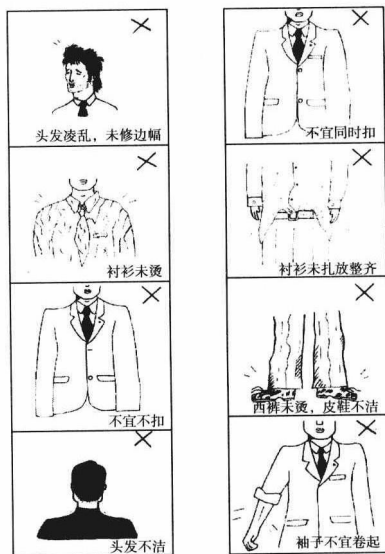


图 1—1 男职员礼仪事项

#### 2. 女职员

女职员在仪表方面应注意的事项如图 1—2 所示。

### 二、微笑

人与人相识，第一印象往往是在前几秒钟形成的，而要改变它，却需付出很长时间的 effort。良好的第一印象来源于人的仪表谈吐，但更重要的是取决于他的表情。微笑则是表情中最能赋予人好感，增加友善和沟通，愉悦心情的表现方式。一个微笑的人，必能体现出他的热情、修养和他的魅力，从而得到别人的信

任和尊重。几种训练微笑的方式如图 1—3~图 1—5 所示。

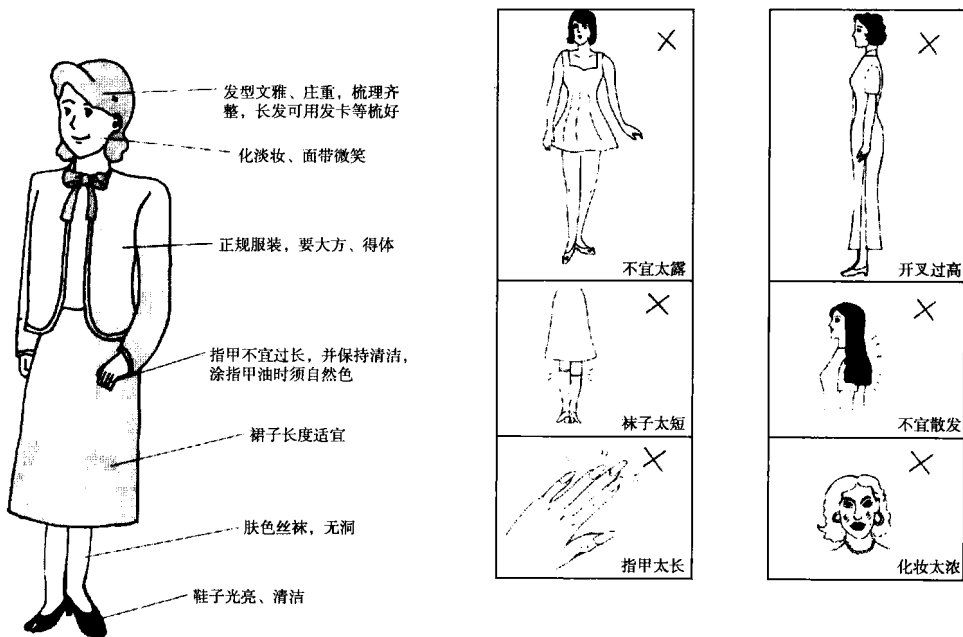


图 1—2 女职员礼仪事项



图 1—3 微笑训练 1



图 1—4 微笑训练 2



图 1—5 微笑训练 3

人在说“七”、“茄子”、“威士忌”时，嘴角会露出笑意。如果我们用微笑对待他人，得到的也必将是一张张热情、温馨的笑脸。<sup>①</sup>

### 三、见面打招呼有礼有节

《90秒建立职场人脉》将见面归纳为五步 Open—Eye—Beam—Hi!—Lean，即敞开—眼睛—目光—寒暄—前倾，在我们实际生活交往对应地有如下几步：

- (1) 敞开你的心胸真诚待人，只要是发自内心的真诚，别人一定能感觉到。
- (2) 眼睛一定要注视对方。
- (3) 目光要热情、真诚，他人会从你的目光里感到你的诚意。
- (4) 语调一定要热情、愉快，让人感到你能认识他很高兴，言由心生。
- (5) 握手同时身体微微前倾，握手应稍微用力，表示你的主动和诚恳。

### 四、初次见面自我介绍的礼仪详解

在人际交往中如能正确地利用介绍，不仅可以扩大自己的交际范围，广交朋友，而且有助于自我展示、自我宣传，在交往中消除误会，减少麻烦。自我介绍，即将本人介绍给他人。从礼仪上讲，做自我介绍时应注意下述问题：

#### 1. 自我介绍的时机

在下面场合有必要进行适当的自我介绍：应试求学时；在交往中与不相识者相处时；有不相识者表现出对自己感兴趣时；有不相识者要求自己做自我介绍时；有求于人，而对方对自己不甚了解，或一无所知时；旅行途中，与他人不期而遇，并且有必要与之建立临时接触时；自我推荐、自我宣传时；如欲结识某些人或某个人，而又无人引见，即可向对方自报家门，自己将自己介绍给对方。

#### 2. 自我介绍的注意事项

(1) 注意时机。要抓住时机，在适当的场合进行自我介绍，例如在对方有空闲而且情绪较好又有兴趣时，这样就不会打扰对方。

(2) 讲究态度。态度一定要自然、友善、亲切、随和。应镇定自信、落落大

<sup>①</sup> 参见平安保险礼仪培训教材。

方、彬彬有礼。既不能唯唯诺诺，又不能虚张声势，轻浮夸张。表达自己渴望认识对方的真诚情感。任何人都以被他人重视为荣幸，如果你态度热忱，对方也会热忱。语气要自然，语速要正常，语音要清晰。在自我介绍时镇定自若，潇洒大方，可给人以好感；相反，如果你流露出畏惧和紧张，结结巴巴，目光不定，面红耳赤，手忙脚乱，则会为他人所轻视，彼此间的沟通便有了阻隔。

(3) 注意时间。自我介绍时还要简洁，言简意赅，尽可能地节省时间，以半分钟左右为佳。不宜超过1分钟，而且越短越好。话说得多了，不仅显得啰唆，而且交往对象也未必记得住。为了节省时间，做自我介绍时，还可利用名片、介绍信加以辅助。

(4) 注意内容。自我介绍的内容包括3项基本要素：本人的姓名、供职的单位以及具体部门、担任的职务和所从事的具体工作。这3项要素，在做自我介绍时，应一气连续报出，这样既有助于给人以完整的印象，又可以节省时间，不说废话。要真实诚恳、实事求是，不可自吹自擂、夸大其词。

(5) 注意方法。进行自我介绍，应先向对方点头致意，得到回应后再向对方介绍自己。如果有介绍人在场，自我介绍则被视为不礼貌。应善于用眼神表达自己的友善，表达关心以及沟通的渴望。如果你想认识某人，最好预先获得一些有关他的资料或情况，诸如性格、特长及兴趣爱好。这样在自我介绍后，便很容易融洽交谈。在获得对方的姓名之后，不妨口头加重语气重复一次，因为每个人最乐意听到自己的名字。

### 3. 自我介绍的具体形式<sup>①</sup>

(1) 应酬式：适用于某些公共场合和一般性的社交场合，这种自我介绍最为简洁，往往只包括姓名一项即可。“你好，我叫××。”或者“你好，我是××。”

(2) 工作式：适用于工作场合，它包括本人姓名、供职单位及其部门、职务或从事的具体工作等。如“你好，我叫××，是××公司的销售经理。”或者“我叫××，在××学校读书。”

(3) 交流式：适用于社交活动中，希望与交往对象进一步交流与沟通。它大体应包括介绍者的姓名、工作、籍贯、学历、兴趣及与交往对象的某些熟人的关系。如“你好，我叫××，在××工作。我是××的同学，都是××人。”

(4) 礼仪式：适用于讲座、报告、演出、庆典、仪式等一些正规而隆重的场合。包括姓名、单位、职务等，同时还应加入一些适当的谦辞、敬辞。如“各位来宾，大家好！我叫××，是××学校的学生。我代表学校全体学生欢迎大家光临我校，希望大家……”

(5) 问答式：适用于应试、应聘和公务交往。问答式的自我介绍，应该是有问必答，问什么就答什么。

<sup>①</sup> <http://ckzy.imnu.edu.cn>。

## 🌀 实战演练

**情景：**李明是某保险公司的行销员，本周末和客户约好在客户家里见面。该客户是苏州某高校的教师，男，33岁。

根据提供的情景，按照步骤演示初次见面和接洽的过程。

## 第二节 电话约访演练

### 🕒 实训目的

电话约访是拜访客户、争取面谈的重要前提之一。无论是开拓客户，还是对客户进行销售，行销员都必须和客户进行面对面的拜访和接触。在每次对客户进行拜访前，一定要和客户打电话进行预约，取得面谈的机会。否则贸然登门拜访将是极不礼貌的行为，会引起客户的反感，对自己的销售产生难以预料的后果。本次实训通过情景模拟和现场演示方式，要求学生了解电话约访的原则，让学生掌握电话约访的技巧，运用标准的电话约访的话术，掌握4种以上电话约访的拒绝处理话术，完成电话约访。通过本次实训学生要能够知道如何进行电话约访，并能进行有效的电话约访。

### 📋 实训要求

要求学生掌握电话约访的目的、4种以上电话约访的拒绝处理话术、打电话的礼仪。

要求学生根据情景内容，模拟保险行销员与客户电话约访情景（情景见实战演练）。

要求学生从真实角色的角度出发，情景要逼真，既要讲究语言又要符合礼仪，还要注意接、打电话的程序。

根据情景内容学生确定所需扮演的角色及其职责，并于开始前明确说明各角色的职责，避免演练时有些人演得过火，有些人演得不到位。

每9人为一个小组，每个小组设组长1名，每3人扮演同一角色，共分3种角色（客户、行销员和观察员）。每小组表演时间为5分钟左右。出场顺序由抽签决定，小组内的出场顺序由小组自行排定。

本实训以考察学生对电话约访的应用为主。训练后要让学生掌握电话约访的



技巧，运用标准的电话约访的话术，进行有效的电话约访。

本实训应采用现场点评的方式，教师对学生的设计优劣要现场评定，以加深学生印象。最后评出“最佳电话约访保险行销员”若干名。

## ●●● 实训实施

### 一、电话约访的时机

电话约访的时机有：接收保单后初次约访；续期收费（现金或转账）；生存金领取；红利通知书；保单年度体检；新产品推介；资讯汇报（公司或其他）。

### 二、电话约访前的准备

#### 1. 客户方面的准备

查阅相关资料，弄清客户的信息，如家庭情况及工作背景，客户性格及爱好，客户生活习惯等。

#### 2. 自身方面的准备

熟悉电话约访的话术；准备好笔和笔记本，随时准备记录；选择好电话约访的时间；选择安静的环境，避免周围环境太嘈杂；放松心情，保持良好的心态，要微笑服务；对可能出现的情况作出假设并想好对策；写好提纲，列出通话时要告诉客户的内容；有条件的话可以进行电话录音。

### 三、电话约访流程

作为一个专业的保险行销员，进行电话约访也应该要有一个相对固定的流程，以确保达到自己电话约访的目的。

#### 1. 问好并介绍自己

要有礼貌地问候对方，并介绍自己。

——行销员：“请问一下，王小姐在吗？”客户：“我就是，有什么事吗？”行销员：“您好，我是××保险公司的寿险顾问，我叫李晓明。”

#### 2. 询问客户是否方便接听电话

有时候客户可能有事不方便接电话。如果客户不方便接电话，可以下次再打；如果方便接听则继续进行。

——客户：“有什么事吗？”行销员：“请问您现在说话方便吗？如果不方便，我等一下再打过来吧。”客户：“什么事？请讲吧！”

#### 3. 道明来意

说明打电话的目的，要提到会给准保户带来的利益，以激发准保户的兴趣。

——“王小姐，我有一个很好的计划要与您分享，这个计划帮助了很多人，我想对您也一定有很大的好处，因此我想和您当面探讨。”

#### 4. “二择一”法约定会面时间

与客户约定见面的时间时，行销员应该使用“二择一”法，也就是给对方两