



保险推销员是一个值得敬佩的职业。推销保险不仅对自己人生的高效是一个艰难的过程，
更实现这个过程，我们不仅需要更专业的专业知识，更需要永不放弃的心态、顽强的斗志、非凡的毅力。

保险推销员 必读书

保险销售人员要掌握保险推销技巧，提高保险推销过程中与客户沟通交流的能力，从而帮助更多的人认识保险，理解保险，购买保险，使他们在遭遇各种灾难时，能够撑起保险这把“保护伞”。

优秀保险推销员经典培训范本

孙 颢◎编著

Baoxian Tuixiaoyuan
BiduShu

民主与建设出版社

013936293

F840.4
82



没有谁生来就是一个很棒的推销员，靠推销保险来成就自己人生的辉煌是一个艰难的过程。
要实现这个过程，我们不仅需要公司传授的专业知识，更需要永不服输的心态、顽强的斗志、非凡的智慧。

保险推销员 必读书

优秀保险推销员经典培训范本



北航

C1643842

民主与建设出版社

7840.4
82

30530810

图书在版编目(CIP)数据

保险推销员必读书/孙颢编著. —北京:民主与建设出版社,2012. 12

ISBN 978 - 7 - 5139 - 0233 - 5

I. ①保… II. ①孙… III. ①保险业务—推销—基本知识 IV. ①F840. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 260662 号

©民主与建设出版社,2012

责任编辑 刘 芳

出版发行 民主与建设出版社

电 话 (010)85698040 85698062

社 址 北京市朝阳区朝外大街吉祥里 208 号

邮 编 100020

印 刷 北京溢漾印刷有限公司

开 本 170mm × 240mm

印 张 18

字 数 216 千字

版 次 2013 年 4 月第 1 版 2013 年 4 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 5139 - 0233 - 5

定 价 32.00 元

注:如有印、装质量问题,请与出版社联系。



前 言

保险推销是一门科学，也是一门艺术；既是一门语言的艺术，也是一门做人的艺术，更是一门待人的艺术。

三寸之舌，强于百万之师！新时代赋予我们新的理念：巧言是金，面对财富我们不能再保持沉默！

新经济时代遍地都是财富。当你面对财富，你说什么？

信息时代到处都是商机。当你面对商机，你说什么？

随着外资公司的进入，保险推销员迎来了前所未有的机遇，保险行业将成为 21 世纪中国收入最为丰厚的热门职业之一。将吸引众多有志之士的加盟，并推动中国保险事业的蓬勃发展。

世界保险市场孕育了一批又一批的世界级保险巨子和数不胜数的大富翁，他们是万众瞩目的英雄。相信自己：只要跨进了推销保险的这扇门，你就不再是一个“俗人”。

没有谁生来就是一个很棒的保险推销员，靠推销保险来成就自己人生的辉煌是一个艰难的过程。要实现这个过程，我们不仅需要公司传授的专业知识，更需要永不服输的心态、顽强的斗志、非凡的智慧。保险推销不仅具有挑战性，可以最大限度地发挥自己的能力，实现自己的人生价值。同时，这也是一个收入颇为可观的行业。

保险销售人员必须坚定信心，增强保险服务意识，掌握保险推销技巧，提高保险推销过程中与客户沟通交流的能力，从而帮助更多的人认识保险，理解保险，购买保险，使他们在遭遇各种灾难时，能够撑起保险这把“保护伞”。

本书从不同角度展现了保险销售人员在工作中可能会遇到的各种销售情景，针对每个情景，分别提供了保险销售人员需要掌握的沟通技巧与方法，将情景对话与技巧说明相结合，是保险推销员的必读书，也是保险公司进行员工培训的优秀读本。

目 录

第一章 做最出色的自己——我能

心态决定命运,世界上没有什么力量比心的力量更大。纵观世界上那些最伟大的保险推销员,他们的成功不是因为他们有什么先天的优势,他们的推销技巧也不见得会高到哪里,他们成功的秘密就是一颗永远自信、永不服输的心。做最好的保险推销员其实很简单,重要的是把你内心的力量激发出来,无论在什么情况下,请勇敢地告诉自己——我能!

积极的心态比什么都重要	2
不自信就没有成功	4
培养坚定的信心是迈向成功的第一步	6
热情是一种振奋剂	8
用热情点燃自信	10
把热情当成一种习惯	12
挨家挨户推销而不是逃避	14



我自豪 因为我是保险推销员	16
信念是动力的源泉	18
启动你心灵的力量	20
自我激励需要明确的目标	22
目标就是前进的方向	26

第二章 内外兼修 你自己就是最好的名片

许多保险推销员为了给顾客留下一个好印象,都会给自己精心制作一张漂亮的名片。名片的功能不可小看,但也不能过于高估它的价值。小小的一张纸片所能承载的东西毕竟有限,顾客的第一印象更多的是来自你自身的形象和言行举止。把自己从内到外地“装修”一番,你自己就是一张最好的名片。

仪表是保险推销员要过的第一关	30
最好的装扮不是最华丽的而是最得体的	33
推销中别忘了带上你的微笑	36
会让你功亏一篑的卫生细节	39
举止有礼才能让客户认同	41
名片虽小不能小看	44
你不能忽略的约会礼仪	46
买卖不成礼节在	49
无论何时何地都要学会控制情绪	51
顶尖的推销员都是好脾气的推销员	54
有亲和力 客户才会喜欢你	57



第三章 茫茫人海 我的客户在哪里

“把保险推销给谁?”这是一个很棘手的问题。没有人会把对保险的需求写在脸上。有些人苦苦等待你上门签单,你却视而不见;有些人根本没有这方面的需求,你却穷追不舍。这有点像“南辕北辙”的故事,因为你没有搞明白“把保险推销给谁?”这个问题,目标错了,方向错了,努力越多,离目的地越远。练就一双慧眼,发现潜在的需求,打造一支高质量的准客户“部队”,这是保险推销的“王道”。

给你一双寻找客户的慧眼	62
学会分析那些影响顾客投保的因素	66
客户无处不在	72
客户资料也需要科学的管理	76
建立属于自己的客户名单	78
打造一个“顾客俱乐部”	82
广结善缘更容易成功	87
重视每一个人	88

第四章 嘴上功夫是成交的前提

推销保险不像推销其他实物性的东西,它没有实体可以展示,没有“先试用,后购买”,“试用满意再付款”这些说法,它是虚拟的产

品,要想让顾客在“看不见摸不着”的情况下,理解保险的概念,信任你的服务,并且痛快地打开腰包,你唯一能做的就是用你的三寸不烂之舌去“说”服他们。所以说“嘴上功夫是成交的前提”,一点儿都不夸张。

言谈有“礼”是基本功	94
知道什么该说 什么不该说	96
欲说先听效果好	99
来一个特别的开场白	104
“迷魂汤”要灌得恰到好处	105
赞美虽好 可不要过度	108
推销电话:纯粹的嘴上功夫	111
借电话约见客户的学问	114
辞别得体 给自己留下后路	119
选择让客户说“是”的话题	121
给竞争对手留点口德	126
因人而异 采取不同的沟通策略	131

第五章 迈出伟大的第一步

画一个“0”结果等于“0”,画一万个“0”结果仍然等于“0”,而要在这些“0”前面加上一个“1”,那结果就完全不一样了。道理就是这样,万事开头难,做最好的保险推销员就一定要迈出关键的第一步。第一步走好了,就会有无限可能;第一步走不好,就算你再怎么努力,画到最后仍然是“0”。



规划迈向成功的阶梯	138
没有行动就无所谓成功	140
为了成功的可能认真行动	141
不积跬步,无以至千里	142
机会总是垂青积极行动的人	144
行动之前充分的准备是必须的	146
急于求成只会起到反作用	149
循序渐进 一步一步来	152
一切从训练开始	154
业务知识必须精通	156
学得越多 赚得越多	158
一勤天下无难事	162
没有时间观念就没有业绩	163
细心安排约见事宜	167
帮你提高业绩的再访借口	171
接近顾客是不可忽略的细节	175
不拘一格 做最吸引顾客的推销员	178
巧妙应付秘书小姐这一关	182

第六章 无论成功与否 绝对不可以放弃

有那么多入之所以义无反顾地加入保险推销行业,很大程度上是因为,推销保险可以最大限度地实现个人的价值。话虽这样说,但事实上这是一条崎岖坎坷、需要艰难跋涉的路。“没有人能随随便

便成功”，遭遇拒绝，遭遇失败，一次次的空手而归是家常便饭。要做最好的保险推销员，就一定要有这样的信念：可以成功，可以失败，但绝对不可以放弃。在柳暗花明、苦尽甘来之后，体验成功的喜悦，这就是保险推销的魅力。

决不轻言放弃	186
推销就是无数次的拒绝和失败	188
失败并不可怕 重要的是坚持下去	190
最值得坚守的品质是恒心和毅力	192
修炼耐挫的好心态	194
让拒绝磨炼你的意志	196
在挫折中提升自己	198
成功就是持续不断地付出	200
走出令人闻之色变的推销低谷	202
开始你的 101 次推销	204

第七章 智慧助力成交

不管你流了多少汗水、付出了多少努力，你的最终的目的只有一个——成交。“最好的保险推销员”不是说出来的，而是通过一次次的成交来证明的。可在实际的工作中，许多保险推销员的前期推广工作做的非常完美，眼看保单就要到手了，却在这关键时刻出了问题，结果功亏一篑，遗憾至极。要想避免这样的“悲剧”重演，首先你要做到充分的重视，然后多动脑子，用智慧助力成交。



在推销中要始终把握主动权	208
牢牢抓住成交的信号	211
别让“煮熟的鸭子”再飞走	215
你必须掌握的成交方法	219
让优点盖过缺点	231
在谈判中达成交易	235
成功成交应做好的五件事	238
利用危机感达成交易	241

第八章 一切以顾客为中心

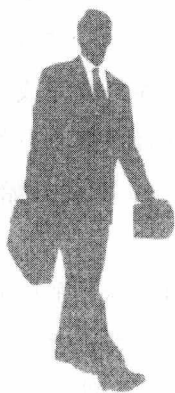
顾客就是上帝,顾客就是衣食父母,这已经不是什么新鲜的话题了。尽管许多推销员经常把这些经典之语挂在嘴边,但他们的业绩却不见有什么起色。道理很简单,那些经典之语不是说给自己听的,要想打动顾客,你要说给他们听,做给他们看。光说不练不是好把式,不能做到一切以顾客为中心,你就不是合格的保险推销员。

平等沟通 双向交流	248
让客户为情感买单	249
记住顾客的名字	251
把客户当成自己的朋友	254
加深对客户了解	256
想客户所想才能搞好推销	258
守信赢得顾客的信赖	260

诚信 从小事做起	261
为顾客着想就是为自己着想	263
对客户的抱怨持欢迎态度	266
别让客户因为不满而流失	269
服务顾客绝不是浪费时间	273

第一章 ◀

做最出色的自己——我能



心态决定命运,世界上没有什么力量比心的力量更大。纵观世界上那些最伟大的保险推销员,他们的成功不是因为他们有什么先天的优势,他们的推销技巧也不见得会高到哪里,他们成功的秘密就是一颗永远自信、永不服输的心。做最好的保险推销员其实很简单,重要的是把你内心的力量激发出来,无论在什么情况下,请勇敢地告诉自己——我能!

积极的心态比什么都重要

对于成功的渴望是每一个优秀的保险推销员必备的条件，否则，他将失去未来，失去希望。实现这种渴望的惟一办法，就是保持积极的心态。

一个成功的推销员，应该时时刻刻鼓励自己、鞭策自己，以激发内心的动力，这就需要一个更好的心态。销售心态是销售人员的内在思维，成功的销售者应具备的是一种持续完成任务的积极心态。

大卫·博格就是这样一个具有积极心态的人。他出生于美国一个普通的家庭，由于生活并不富裕，16岁便开始帮助母亲推销保险，那时他还在念中学。

大卫按照母亲的指点，来到一栋写字楼前。他站在大楼外的人行道上，不知该怎样去做，更不知自己是否能成功地推销出一份保险。他有些害怕了，但他又告诉自己，这是一件有益的事，应该勇敢一些，立即行动。于是，大卫毅然走进了写字楼。

但大卫曾经听母亲讲过，许多推销员走进写字楼都会被轰出来。他想，如果被轰出来就再一次壮着胆进去，决不能退缩。大卫走进这栋写字楼，很庆幸没有被轰出来。他去拜访了里面的每一间办公室，在一间办公室遭到拒绝后，他就毫不犹豫地再去敲另一间办公室的门。

终于，有一两名职员买了他的保险。这就是大卫在推销工作上迈出的第一步。他由此得出了一个经验，就是从一间办公室出来就应该立即冲进另一间，而不给自己留有犹豫的时间，这样，就可以忘掉畏惧感，从而将它克服。

一个成功的推销员，应该克服畏惧心理，在大多数人停滞不前的时

候，依然大胆前进，这样才能达到推销的高境界。良好的心态和坚定的信念可以让人克服害怕遭人拒绝的恐惧，从而勇敢地面对每一个有可能成为自己客户的陌生人。

大卫的推销业绩不断上升，而这换来的结果则是来自他所读中学的勒令退学通知。但他依然没有改变积极的心态，除了平日里更加努力地工作，还自学完成了中学的全部课程。

20岁那年，大卫离开了家乡，只身出去闯荡。他自己开设了一家保险代理公司，虽然他给公司起名为“联合保险代理公司”，但工作人员却只有大卫一个。尽管如此，大卫靠着不懈努力，公司的生意十分红火，其信誉和前景也被当地人看好。大卫也信心十足，不断地扩大业务范围，生意蒸蒸日上，他保持着积极的心态，推销量高得简直令人难以置信。有一天他竟然做成了一百多份生意。

公司很快扩大规模，大卫雇佣了一批推销员，和他一起开展推销。不久，他的业务扩展到了全国，各地都有他雇佣的推销员。那时，大卫还不到30岁。

然而，这种鼎盛的局面并没有维持很久，因为这时出现了全国性的经济萧条。一般的人都买不起保险，而有钱人也宁可把钱都存起来。这样，公司的大部分职员都失去了信心，大卫自己也近乎绝望。

但大卫依然相信自己一定会成功，他不断地鞭策自己，并用他的积极心态和亲身经历鼓励着他的员工们。他告诉员工：成功有两条秘诀：一条是用坚定、乐观的态度来对待工作中遇到的困难，另一条是推销的成功与否，关键在推销员的能力，而不是在于客户。为了让员工相信这些理论，大卫决定用他的实际行动来证实。他亲自去推销，结果在这个经济大恐慌的年代，他的每日成交数竟然与从前的鼎盛时期相差无几。

尽管在这个时期，有许多人都辞去了推销工作，但公司剩下的员工们则完全接受了大卫的“积极心态”，还受到了整套严格的训练，成为了推销精英。大卫的公司很快恢复了元气，大卫也在几年之后成为了一位年轻的百万富翁。



大卫的成功，几乎全部源于他积极的心态和必胜的信念。而这一点，对于我们每个普通的推销人员来讲也是不可缺少的。培养积极心态，最好的办法是从工作中寻求满足。面对工作中的许多困难，我们可以做些调整来配合自己的个性与能力，使自己快乐，以这种方式来使自己的心态由消极变为积极。

不自信就没有成功

自信是这样一种心态：你相信自己的选择是正确的，你相信自己的能力是出众的，你相信自己一定会成功。与其他职业相比，推销员就更需要有足够的自信。因为，不可能每一次推销都会成功，你的失败的几率可能很多；不可能所有的老板都赏识你，都给你机会；不可能所有的顾客都会欣然接受你的推销，所以，面对无数次的挫折、失败，你必须要有足够的自信心。

要成为一名优秀的保险推销员，首先要坚持对自己有信心。如果连自己都没有信心，连自己都说服不了自己，又怎么能说服顾客、感染顾客来购买你的产品呢？

伟大的保险推销员的显著特征是，他们无不对自己充满极大的信心，他们无不相信自己的力量，他们无不对自己的未来充满信心。而那些没有做出多少成绩的推销员，其显著特征则是缺乏信心，正是这种信心的丧失使得他们卑微怯懦、唯唯诺诺。

坚定地相信自己，绝不容许任何东西动摇自己有朝一日必定会在事业上取得成功的信念，这是所有取得伟大成就的人士的基本品质。绝大多数推进了人类文明进程的伟人开始时都落魄潦倒，并经历了多年的黑暗岁月，在这些落魄潦倒的黑暗岁月里，他们看不到事业有成的任何希