

金牌销售特训营

保险销售 话术模板 大全

陈玉明 陈燕萍◎编著

上午练完，下午就管用。保险销售员的实用指导手册。

- 情景模拟，轻松阅读
- 适合作为保险销售人员，尤其是销售新人的培训演练教材
- 公司晨会、夕会的每日培训工具



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

保险销售 话术模板 大全

陈玉明 陈燕萍◎编著

上午练完，下午就管用。保险销售员的实用指导手册。



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

为什么我们辛辛苦苦做10年，不如别人做1年？为什么我们辛辛苦苦做10单，不如别人做1单？因为我们的方法不对，我们的话术不行！

销售就是搞定人，保险销售也同样如此。能否搞定客户的关键就是我们的口才和话术技巧，这正如美国“超级推销大王”弗兰克·贝特格所说：“交易的成功，往往是口才的产物。”

本书从8个角度展现了保险销售人员在工作中可能会遇到的31个销售情景，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话术模板，将情景对话与技巧说明相结合，是保险销售人员提升沟通能力的实务工具书。

图书在版编目（CIP）数据

保险销售话术模板大全 / 陈玉明，陈燕萍编著.

—北京：机械工业出版社，2012.12

（金牌销售特训营）

ISBN 978-7-111-40773-7

I. ①保… II. ①陈… ②陈… III. ①保险业务—销售
IV. ①F840.4

中国版本图书馆CIP数据核字（2012）第301098号

机械工业出版社（北京市百万庄大街22号 邮政编码100037）

策划编辑：贾秋萍

责任编辑：贾秋萍 李岩

版式设计：张文贵

责任印制：张楠

北京双青印刷厂印刷

2013年1月第1版·第1次印刷

170mm×242mm·15.25印张·1插页·170千字

标准书号：ISBN 978-7-111-40773-7

定价：36.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：(010) 88361066

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售一部：(010) 68326294

机工官网：<http://www.cmpbook.com>

销售二部：(010) 88379649

机工官博：<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线：(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

前 言

作为一名保险销售员，你是不是常常为如何开口推销而犹豫不决？你是不是常常因为不知如何回答客户的提问而哑口无言？你是不是常常因不知如何处理客户的异议而理屈词穷？你是不是常常因不知如何应对客户的拒绝而张口结舌？

为什么我们辛辛苦苦做 10 年，不如别人做 1 年？为什么我们辛辛苦苦做 10 单，不如别人做 1 单？正是因为我们的方法不对，我们的话术不行！“买卖不成话不到，话语一到卖三俏。”作为一名保险销售员，只有拥有一副好口才，掌握好保险话术，才能够打开销售的成功之门。

有人说，性格是天生的，好口才也是遗传的。错！好的保险话术并非与生俱来，而是保险销售员在无数个推销场所中用经验与失败换来的，是保险销售员在不断地学习和摸索中厚积薄发所练就的！

发挥口才的魅力，利用好成功的保险销售话术，这正是本书的精华所在。本书从开场话术、初次拜访交谈话术、介绍产品话术、了解客户信息话术、提问话术、处理客户异议话术、应对客户借口话术以及促成交易话术 8 个角度全方位展现了保险销售人员在工作中可能会遇到的销售情景，针对每个情景，本书还分别提供了保险销售员需要掌握的沟通技巧及话术模板，是一本让保险销售员提升沟通能力的实务工具书。

从这本书中，你能学到如何在开场的 15 秒内就吸引客户的注意；你能学到如何分析客户的购买习惯和心理；你能学到如何与不同的客户说不同的话；你能学到如何区分阻碍成交和促成成交的语言信息；你能学到如何巧妙地解决客户名目繁多、亦真亦假的异议；你能学到如何恰到好处地消除客户对保险的抵触情绪；你还能学到通过保险销售拓宽展业渠道和扩大人际关系的方法。

本书没有深奥的理论，也没有枯燥的说教，只有最易于吸收的形式、最经典的案例、最简洁的表达方式。从今天开始，每天看一则话术，掌握一则模板使用方法，相信你一定会收获意想不到的惊喜。当然，保险从业人员切不可生搬硬套，而是要学会灵活变通地使用本书中的方法和策略去完成自己的事业，这样你才能真正提高自己的话术水平，才能提高自己的销售业绩，才能从平庸走向卓越，从销售菜鸟变成销售精英！

目 录

前言

第一章 与众不同的开场话术：开口成金，一张嘴

就让客户产生兴趣 1

实战情景 1：利用第三方，巧妙见客户 1

实战情景 2：完美的自我介绍 8

实战情景 3：价值不菲的客套话 16

实战情景 4：一张嘴就让客户觉得和他利益

休戚相关 23

第二章 初次拜访的交谈话术：提高话术水平，与

客户一见如故 31

实战情景 1：适当赞美客户 31

实战情景 2：会说先会听，让客户自己说下去 41

实战情景 3：字斟句酌，让自己的表述更

有说服力 55

第三章 介绍产品的话术：提高产品推介水平，提

升客户购买意愿 65

实战情景 1：精雕细琢产品推介词 65

实战情景 2：活用数据，更有说服力 72

实战情景 3：站在对方的立场上作产品介绍	79
----------------------------	----

第四章 了解客户信息的话术：了解客户详细资

料，巧妙挖掘客户需求	86
-------------------------	-----------

实战情景 1：了解客户家庭信息，挖掘潜在 消费人群	86
------------------------------------	----

实战情景 2：了解客户的经济状况，探知客户的 购买力	93
-------------------------------------	----

实战情景 3：了解客户保险计划，适时提出 自己的建议	100
-------------------------------------	-----

实战情景 4：了解客户的保险需求，促进成交	108
-----------------------------	-----

第五章 提问的话术：高效提问，在提问中获取

更多的信息	116
--------------------	------------

实战情景 1：提问要选好时机	116
----------------------	-----

实战情景 2：提问要注意方式	123
----------------------	-----

实战情景 3：巧妙回应	131
-------------------	-----

第六章 处理客户异议的话术：应对异议，消

除签单障碍	138
--------------------	------------

实战情景 1：客户在需求方面存在异议时，如何 处理	138
------------------------------------	-----

实战情景 2：客户对产品存在异议，如何处理	149
-----------------------------	-----

实战情景 3：客户对信用存在异议，如何处理	160
-----------------------------	-----

实战情景 4：客户对支付形式和金额有异议，如何 应对	170
-------------------------------------	-----

第七章 应对客户借口的话术：搞定客户，高效

排除客户的借口	182
实战情景 1：如何应对客户的“三没”	182
实战情景 2：客户有意拖延怎么办	193
实战情景 3：应对拒绝的几个方法	204

第八章 促成交易的话术：跟进客户，使准

客户签单	212
实战情景 1：运用技巧，迅速拿单	212
实战情景 2：小方法促成大订单	219
实战情景 3：签单时需要注意的细节	227

第一章

与众不同的开场话术： 开口成金，一张嘴就让客户产生兴趣

作为保险销售员，你的开场白直接决定了客户是否愿意继续听你推销保险产品。要想让客户喜欢你，愿意购买你的产品，就要掌握一些与众不同的开场白，抓住客户的兴趣，引领你们之间的谈话。

实战情景 1：利用第三方，巧妙见客户

模板 1 熟人介绍更利于约见成功：我是 × × 集团的江总介绍来的

实战情景：

程先生是一家 IT 公司的主管，他与建德集团的江总是生意上的好伙伴，同时又是生活中的好朋友。保险销售员小武和江先生长期保持业务关系，并且江先生对小武的工作态度和服务质量非常认可。小武经手办理的保单，江先生感到非常满意。因此，江先生将小武介绍给了自己的好朋友程先生。小武在江先生的推荐下与程先生进行了一次面谈。

小武：“您好，程先生。百忙之中打扰您，真的不好意思

思。我是小武，是建德集团的江总介绍我过来的，他应该跟您说过这事吧？”

程先生：“嗯，老江昨天刚给我打过电话，没想到你动作那么迅速。”

小武：“程先生，您也是一个非常讲效率的人，我们就抓紧时间直接进入主题吧。”

程先生：“好，我就喜欢你这样爽快的人。”

小武：“程先生，江总跟您提过他买了哪些保险产品吗？”

程先生：“他说他买了好几种，但是我没具体问，听他说收益都挺好的，比炒股好多了，虽然没有那么快就见效益，但是稳定。”

小武：“确实是这样，江总选择的几种险种收益都挺好的，他真的很有眼光。”

程先生：“他还夸奖你能干，要不是你给他作好分析，给他提出好的建议，估计他在保险投资方面也不会有那么好的收益。所以他特意介绍你给我认识。”

小武：“谢谢您和江总对我的信任。程先生，您现在想选择健康险还是理财险呢？”

程先生：“当然是健康险，健康最重要啊，所以你看能不能帮我介绍一款适合我的保险产品。”

小武：“这个没问题。现在环境污染那么严重，很多现代病都是因为环境的恶化和工作压力的增大而产生的，我们不得不为自己的未来着想啊。您看这是我们公司最新推出的两款重大疾病终身分红型的健康险。这两种分红险的特点是退休前分期付款买保障，退休后零存整取轻松拿到养老金。它包括了25至28种疾病，基本上涵盖了现在多发性的重大

疾病。这一险种最吸引人的地方在于，凡是参加这个保障计划的投保人都有权成为公司的股东，并且享受终生分红。就是说在保障您的健康的同时，您还能享受到保险公司分给您的红利，这不是件好事吗？假如您现在开始购买，然后按照合同的缴费标准存满20年，假如20年之后，您不想再存了，您可以将这笔钱取出来，这有可能比您把钱存在银行获得的利息还要多一些。这其实就是用一部分利息买到了一份健康保障，假如您在交费期满之后没有将钱取出来，那么您就可以拿到公司发给您的红利了，这比存在银行里要划算！您觉得怎样？”

程先生：“真不愧是老江推荐的人，这个保险计划很符合我的需求，那么咱们谈谈具体的事项吧。”

.....

保险销售话术360°全解：

利用熟人帮忙介绍客户有一大优点，那就是容易获得新客户的信任。通过熟人转介绍的客户比较容易淡化对保险销售员的防范意识，更容易从心理上信赖保险销售员，这给保险销售员展业扫除了障碍，更利于保险销售员拓展业务。

对于熟人介绍的客户，保险销售员要事先了解其详细背景、目前的生活状态以及对未来的规划。要根据客户的特点以具有针对性的方式切入话题，不要与客户过多地寒暄，而是要学会提问和聆听客户的想法，还要适当地赞美客户。在交谈的时候说话要尽量口语化、生活化，同时学会再适当地设计一些提问。然后根据客户的回答和已经掌握的客户资料，给客户提出建议。

话术方式和策略

1. 因人而异

熟人介绍的客户，也许是和熟人背景相似或者有所不同的。有时候可以根据熟人的特点来断定其社交圈的大概范围，根据熟人的性格特征和处事方式对熟人介绍的客户进行分类，然后再根据获取的信息，对其准确地定位和归类。除此之外，保险销售员还要事先了解客户的财务状况和保险需求，在和客户面谈时针对客户的情况，给客户适合其保险需求的险种建议。保险销售员要始终以客户的利益为工作的出发点，这样更容易获得客户的信赖。

2. 营造好谈话氛围，淡化推销的功利性

保险销售员小赵：“汪经理，××公司的马总经常跟我谈起您，说您是一个懂得生活艺术的人。今天终于见到您了，真是太高兴了。”

客户汪经理：“老马跟你说起过我？”

小赵：“是啊，他是我的老客户，也是我的好朋友。我是卖保险的，他常常在我面前说起您，总是很羡慕您的生活，那咱们也来聊聊生活吧。”

保险销售不能急功近利，一心想着要马上拿下保单，这样只会吓走客户。保险销售员在与客户谈话的时候，要营造出轻松愉悦的谈话气氛，让客户的心情更加舒畅，从而对保险销售员不产生排斥感，保险销售员才能循序渐进地将话题转移到保险上，这样才能让客户顺其自然地接触并关注保险产品。

专家建议

熟人介绍的客户，首先在心理上就能消除自己对保险销售员的排斥感。保险销售员要利用熟人为自己搭桥的优势，营造轻松的谈话气氛，这样才能让客户易于接受你的保险推销。

模板 2 如何让客户帮忙转介绍：我们的信誉您清楚，能不能麻烦您帮我介绍几个朋友？

实战情景：

保险销售员张琪：“吴先生，咱们真是有缘啊，当初我刚入行做保险的时候，我就曾经去拜访过您。如今我入保险行业已经8年了，虽然我的客户已经接近600人了，但是您仍然是我特别重要的客户之一。”

客户吴先生：“小张啊，你真能干，客户真多啊，都600个了。想当初，要不是你三番五次地劝导我，执意让我买你的保险，也许我现在的的生活就不会得到这么多的保障。说起这事，我还得感谢你呢。”

张琪：“吴先生，您太客气了，为客户服务是我们的职责，而做好服务是我们对工作负责的表现。虽然有时候是辛苦了一些，甚至会出现时间不够用的情况，但是我能跟大家交流让我感到很开心。例如我回访一些老客户，花去的这些时间必然会影响到我开拓新客户，但是我和老客户有了感情，回访是应该的。其实在失去开拓新客户机会的同时老客户又给我介绍了新客户，最终我还是得到了好处。老客户经常将他们的朋友介绍给我，是因为他们的朋友想要了解保险，但是找不到合适的人咨询，于是老客户纷纷向他们的朋友介绍我，而我正好可以用自己的专业知识来帮助他们答疑解惑。我通过这种方式帮助他们，因为是朋友介绍的，所以他们在心理上相对易于接受，同时我也能帮助朋友。而他们作为咨询人，拥有购买与否的自由，所以他们不会产生任何

压力。吴先生，假如您的朋友也需要保险或是要了解保险的话，您可以介绍给我，我一定会像对待您一样对待他们，为他们服务，这也算您对我工作的支持。”

吴先生：“你这么一说，我倒是想起来了，有几个公司的老总最近问我买什么样的保险比较好，我今晚帮你推广一下，明天你再到我公司来一趟，或许你明天就能得到几个准客户的名单和联系方式，接下来的事情就要靠你自己努力了。”

张琪：“吴先生，真的很感谢您对我工作的支持，下次有什么好的保险产品我一定会第一个推荐给您。”

吴先生：“那正好，我最近想买一款投资型的保险产品，你要是发现适合我的产品，就赶紧给我打电话。”

……

保险销售话术360°全解：

一个成功的保险销售员知道如何利用老客户转介绍开展业务。在这个过程中，保险销售员要对老客户表示感谢，同时要让老客户了解自己的工作情况，然后顺利地将话题转到老客户身上，让老客户谈谈其购买保险之后保险意识的改变情况，并抓住谈保险意识的机会让老客户帮忙转介绍客户。同时要让老客户知道作为朋友，老客户介绍的客户，也是保险销售员的朋友，但是保险购买权还是掌握在客户手上。这样体现出保险销售员真诚的态度，更容易获得老客户的信赖，也容易获得老客户的帮助。

保险销售不仅是靠销售员个人的能力，同时还需要销售员借助外力，学会经营客户，利用广阔的人际关系去拓展自己的业务，这样才能使销售工作更加顺利。

话术方式和策略



1. 利用促成保单后的和谐气氛

保险销售员：“程先生，恭喜您，您又获得了一份全面的保障，同时这也是一个收益很好的计划，我还得感谢您对我工作的支持。我想问您一个问题，您想不想让您的朋友也享受到这样的保障？假如您的朋友也对保险感兴趣，我希望您能向他们推荐我，我一定让他们享受到您所享受到的服务。”

客户：“好的，我有几个朋友很喜欢研究投资，保险投资也行，那我今晚问问，明天给你答复好吗？”

当保险销售员和客户成功签单之后，客户还处于保险销售员所营造出的兴奋气氛中，此时客户对保险销售员的信任也增加了。保险销售员要抓住这一时机，只要在客户面前多赞美客户几句，一般情况下客户都会将自己的好朋友介绍给保险销售员。

2. 利用给客户送理赔金的机会

保险销售员小旭：“冉先生，这是您住院期间保险公司应付您的理赔金，您点点看数目对吗？这里还有保险理赔金的计算公式，您也看看吧。如果有什么不明白的，我可以告诉您。”

客户冉先生：“小旭啊，这公式我就不看了，我相信你。你给我送理赔金的速度真快，太感谢你了。”

小旭：“冉先生，您别客气，这是我的工作。您现在感觉到保险对您的保障作用了吧？如果您觉得还可以的话，不妨推荐您的朋友也加入受保险保障的团队中吧。”

专家建议

保险销售员要想让客户转介绍业务，就要处理好其与客户之间的关系，同时做好自己的工作，充分利用保险签单成功和给客户送理赔金的机会，向客户主动提出介绍业务的要求。在这样的情况下，比较容易达成保险销售员的

冉先生：“好的，没问题，我让老张也了解了解。我改天约他出来，到时候再联络你。”

保险销售员给客户送理赔金是保险公司兑现承诺的表现，假如理赔金很快送到客户手里，客户对保险的信任度会增加很多，保险销售员应该抓住这一时机，主动要求客户转介绍业务。

实战情景 2：完美的自我介绍

模板 1

自我介绍要有创意：我是专门帮客户打理财富转移风险的

实战情景：

客户姚先生：“我能问一下你是从事什么工作的吗？”

保险销售员小林：“我们这个工作，在有的人看来是银行家，专门帮助别人存钱；也有人认为我们是慈善家，每当有人遇到困难的时候，我们都能主动地献上自己的爱心；更有人认为我们是火星人，我们做好了别人无法做好的工作。那您猜猜我是做什么工作的？”

姚先生：“根据你所说的这些，我猜你一定是做保险销售的。”

小林：“姚先生您真厉害，一猜就能猜出我的职业。我想请教您一个问题，您平时都喜欢哪些休闲活动呢？”

姚先生：“我喜欢带着儿子到公园里走走，或是带他到乡下体验生活。同时我每周还有两天晚上去学习程序设计的课程。”

小林：“您真厉害，工作那么忙还要坚持给自己‘充电’，我真的很佩服您。您家里有几个兄弟姐妹？”

姚先生：“我们这一代人，家里孩子一般比较多，我有一个姐姐和一个妹妹，我是中间的。”

小林：“那她们现在的工作怎样？”

姚先生：“姐姐是银行的部门经理，妹妹是一名大学讲师。”

小林：“她们的工作都挺不错的嘛！”

姚先生：“还行吧，普通人的生活而已！”

小林：“您和您的姐姐、妹妹经常联系吗？”

姚先生：“大家都各自忙自己的工作。我妹妹年轻，经常一有时间就到处旅游，姐姐又总是忙着银行的事情，所以我们都是过年过节才凑在一起，一起吃饭聊天。”

小林：“那您平时有什么理财规划吗？”

姚先生：“我其实没有具体的规划，我就是把大部分钱用于储蓄，然后买点股票玩玩，但不是很多，所以也没什么大的影响。”