

保 险 销 售 知 识 培 训 / 自 学 体 系
INSURANCE SALES

保险 销售

从新手到高手

新手必备**基础知识**+高手晋级**必学技巧**

郑琦 孟超 / 编著



100+

海量情景案例

让新手迅速成长

400+

见招拆招方式

令高手秒速晋级

一本书让你爱上保险销售

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

保险 销售

从新手到高手

郑琦 孟超 / 编著



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

保险销售从新手到高手 / 郑琦, 孟超编著. —北京:
中国铁道出版社, 2017. 8
ISBN 978-7-113-22341-0

I. ①保… II. ①郑… ②孟… III. ①保险业务—销售 IV. ①F840.41

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 222203 号

书 名: 保险销售从新手到高手
作 者: 郑琦 孟超 编著

责任编辑: 吕 芑
责任印制: 赵星辰

读者热线电话: 010-63560056
封面设计: **MXK** DESIGN
STUDIO

出版发行: 中国铁道出版社 (北京市西城区右安门西街 8 号 邮政编码: 100054)
印 刷: 三河市华业印务有限公司
版 次: 2017 年 8 月第 1 版 2017 年 8 月第 1 次印刷
开 本: 700mm×1000mm 1/16 印张: 14.75 字数: 178 千
书 号: ISBN 978-7-113-22341-0
定 价: 45.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书, 如有印制质量问题, 请与本社读者服务部联系调换。电话: (010) 51873174

打击盗版举报电话: (010) 51873659



前言

一个有责任感的人对父母、妻子、儿女真爱的表现，在于他对这个幸福家庭有万全的准备，拥有适当的寿险是一种道德责任，是国民应负起的义务。

——美国前总统 罗斯福

保险，本意是稳妥可靠，是一种保障机制。然而，由于受到传统思维的影响，人们对于保险往往带着一种排斥的情绪。于是保险销售似乎成了一个不太讨好的职业！保险销售员也经常被人质疑，被人拒绝，遭人白眼！甚至还会看到“保险人员禁止入内”的抵制！特别是保险销售新手，面对的困难更多，即便有机会接触客户，也经常会被客户问得哑口无言，或者面对客户的异议变得张口结舌，再或者被客户的果断拒绝弄得手足无措。纵观保险行业，有很多人把保险销售事业做得风生水起，保持着辉煌的销售业绩，他们有源源不断的客源，还有每月数百万元的销售保单。

好酒需要酝酿才能醇香芬芳，同样保险销售员也需要实践的历练和经验的沉淀才能有一个质的提升。新手和高手相比，只是少了一些销售理念、销售技巧以及销售实战历练。《保险销售从新手到高手》囊括了全新的保险销售理念和销售技巧，可以帮助新人很快弥补销售经验和实操方法技巧的空缺。从这个角度来说，新手到高手其实只差一本书的距离。

II 保险销售从新手到高手

本书以基本销售流程为主线，详细地介绍了保险销售员从入门到寻找客户，从电话邀约到见面洽谈，从挖掘客户需求到产品介绍，从签单促成到保单售后的整个销售过程，中间还穿插了很多巧妙化解客户拒绝和疑义的营销技能。从宏观上来看，本书的内容涵盖保险销售的各个阶段，具有很广的借鉴范围，是一部保险销售的“百科全书”。所以，对于保险销售员而言，可以哪里不会学哪里！

就具体内容而言，本书侧重于保险知识的讲述和销售技巧的实战演练，比如：各种保险基础知识；寻找客源的各种方法和途径；防止电话冷场的五大必杀技能；用设置悬念法牢牢绑住客户的心；和客户交谈的种种忌讳；从多个角度挖掘客户需求；介绍保险产品的技巧和策略；促成签单的几大绝招等。这些实用性的方法技巧能够拿来就用，对保险销售工作很有帮助。

一本书的特色就是它存在的价值。本书最大的特色就是把近百个鲜活生动的销售案例和深入的理论分析有机融合在一起。这种巧妙的结合既避免了理论的晦涩难懂，又避免了说教的空洞乏味，使得每一个销售理念和策略的论述都有血有肉，简单易懂。

本书的另外一个特点是有许多保险销售界的优秀人物亲身示范保险营销。比如班·费德文、齐藤竹之助、原一平、柴田和子等，他们声名显赫，用自己的智慧和丰富的经验，给我们做了很好的销售示范，看到这些成功的销售范例，相信每一位保险销售员都会倍受鼓舞和启迪。

总之，这是一本务实的保险销售工具书，提供了很多专业的销售技巧指导，能帮助销售员极大地提高营销水平。值得注意的是：本书提供的这些销售策略和技巧虽然非常实用，但并不是解决问题的唯一标准，保险销售员在推销产品的过程中，还需要以现实情况为出发点，灵活应用，这样才能真正提升自己的销售水平，形成独具个性的销售风格，才能从销售新手完美地蜕变成销售高手！

新手篇

第一章 保险销售员必须要知道的事情

卖保险，先得知道保险是什么	4
保险业的发展历程是怎样的	6
保险的专业术语都有哪些	10
保险到底有多少险种	14
保险的安全性究竟有多高	17
保险销售员至少要知道什么是销售	22

第二章 主动出击，积极寻找客户

购买力——判断客户的主要依据	26
学会在生活中发现客户	28
推销成功擦亮眼睛，抓住有决策权的重要客户	30
主动接触，寻找客户的不二法门	32
客户的假日就是你上班的日子	34
时常聚会，无聊也不早退——客户就是其中的某一位	36
开发客户，不要忘了使用互联网+技能	38
开启激情模式，不要错过任何接触客户的机会	40

第三章 拿起电话，开始邀约客户

拿起电话，战胜恐惧心理	44
掌控内心，消除急躁	47
用“好听的话”赢得客户的好感	50
约谈客户也要使用技巧	53
防止电话冷场的五大必杀技	55
掌握这些要领，让客户无法在电话中说“不”	57
用悬念绑住客户的心	59

第四章 放下你的羞涩，去和客户见面

初次见面需要做哪些准备	63
第一次见面就要让客户注意到你	65
热情是打开客户心扉的钥匙	68
初次谈话的几大忌讳	71
用倾听来回应客户的倾诉	74
幽默是最好的沟通调剂品	76
适时提问，才能抓住客户内心	78
与客户的沟通交流一定要建立在正确的立场上	80
千万不要冷落了客户的陪同者	82

第五章 带上你的激情，挖掘客户的需求

快速、准确地找到客户需求的关键点	85
努力让客户发现自身的需求	88
通过大数据获取客户的信息	92
客户收支情况的分析法则	94
摸清客户现有的保险计划	97
医疗花销能报销——挖掘客户需求的“一剂猛药”	99
完善的储蓄计划——给客户吃一颗定心丸	102

高手篇

第六章 像高手那样开始你的销售

先让客户明白产品所能为其带来的利益	110
简洁精练——介绍产品时必须要做到的事情	113
想要客户信赖，首先做到底气十足	115
客户的购买心理是你介绍产品的唯一依据	118
让客户多一点放心，少一点担忧	121
家庭保障险种的产品沟通技巧须知	123
产品介绍时的六大忌讳	126

第七章 开动你的脑筋，化解客户的拒绝

用理性的心态理解客户的拒绝	130
当客户已经购买了保险，你该怎么办	133
当客户说需要考虑一下，你该如何应对	136
当客户说资金紧张无力支付保单，你该怎么回应	138
当客户说“没时间”，你该如何是好	141
当客户说要和家人朋友商量一下，你会怎么做	143
当客户不相信保险，你该如何应对	145
化解客户拒绝，必须知道的几大原则和技巧	147

第八章 智取攻坚，妥善处理客户的疑义难题

疑义一：买保险不如储蓄吃利息	155
疑义二：就算没保险也能过得滋润	158
疑义三：投保险还不如投股票	161
疑义四：理赔核验过程太烦琐	163

疑义五：万一以后支付不起保单了怎么办	167
疑义六：你们保险公司说不定哪天就倒闭了	170
疑义七：我还很年轻，要保险干什么	172
疑义八：我只想要基本保额，不想要高额全保	175

第九章 签单有绝招，保险销售心杀技养成术

适时、及时地捕捉购买信号	180
杜绝犹豫，直接提出签单请求	183
做到最好，让竞争对手无立足之地	186
送无主见的客户一针强心剂	189
成交也需要营造氛围	191
巧妙运用激将成交法	195
“二选一”促成法的运用技巧	198
假设促成法的运用技巧	201


第十章 保单售出不是终点，悉心售后才完美

签单成功，第一时间奉上保单	205
要求退保客户的应对法则	209
履行承诺，理赔服务半点不含糊	212
精诚所至，让客户感受到关怀	216
老客户回访要做好	218
及时为客户提供提醒服务	220
第一时间处理客户的抱怨	222

第一章

保险销售员必须要知道的事情

保

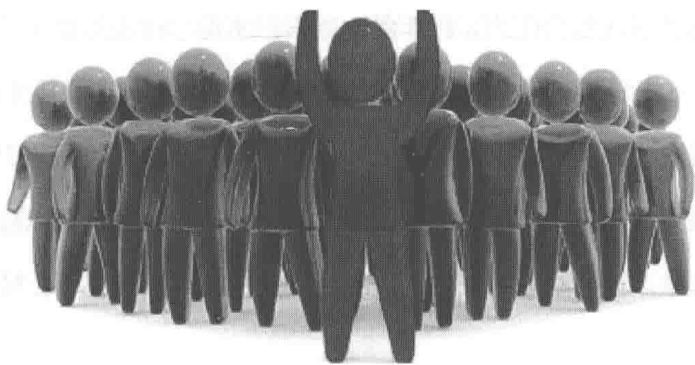


新手篇

第一章

保险销售员必须要知道的事情

保险是一种特殊的商品。它看不见，摸不着，但是却能给人们一份安心，一份保障。了解其内涵、发展历程、产品种类以及其意义和作用是一个保险销售员的入门课程，也是进行其他一切销售活动的前提和基础，希望保险销售员通过本章的学习，可以对保险有一个起码的了解。



卖保险，先得知道保险是什么

作为一名合格的保险销售员，必须对保险的一些专业知识有一个清晰的认知。比如：定义、用途、种类。本节重点叙述的是保险的定义和基本的职能。

保险从整体上可以分为狭义保险和广义保险。

狭义保险

又称商业保险。《中华人民共和国保险法》明确指出：保险是指投保人按照合同约定，向保险人支付保险费，保险人对于合同约定的可能发生的事故因其发生所造成的财产损失承担赔偿保险金责任，或者当被保险人死亡、伤残、疾病或者达到合同约定的年龄、期限时承担给付保险金责任的商业保险行为。

广义保险

保险是集合具有同类风险的众多单位和个人，以合理计算风险分担金的形式，向少数因该风险事故发生而受到经济损失的成员提供保险经济保障的一种行为。

保险属于经济范畴，它所揭示的是保险的属性，它体现了保险的本质特征。

从本质属性上讲，保险体现的是一种经济关系，表现在以下两个方面：

(1) 保险人与被保险人之间的收入再分配关系。

(2) 保险人与被保险人的商品交换关系。

从经济角度和法律角度分析，保险含义具有共同性。

从经济意义上看，保险是一种损失分摊方法，以多数单位和个人缴纳保费建立保险基金，使少数成员的损失由全体被保险人一起分担。

从法律角度上看，保险是一种合同行为，即通过签订保险合同，明确双方当事人的权利与义务，被保险人以缴纳保费获取保险合同规定范围内的赔偿，保险人则有收受保费的权利和提供赔偿的义务。

由此可见，保险是经济关系与法律关系的统一体。

对于个人而言，保险的作用表现在以下两个方面：一是可以保障家庭生活的稳定；二是可以积累个人资金。因为长期人寿保险具有类似储蓄的投资作用。虽然参加长期人寿保险没有其他投资获利的机会多，但没有风险性，而且还可以获得生、老、病、死的经济保障。

保险三大功能分别是经济补偿、资金融通和社会管理功能，这三大功能是一个有机联系的整体。经济补偿功能是基本的功能，也是保险区别于其他行业的最明显标志。资金融通功能是在经济补偿功能的基础上发展起来的，社会管理功能是保险业发展到一定程度并深入社会生活诸多层面之后产生的一项重要功能。

销售案例

2015年6月1日晚，“东方之星”号游轮在湖北荆州监利县境内发生沉船事故，该事故造成442人遇难，获悉客轮翻沉事件后，保险行业启动重大突发事件应急预案响应程序，积极开展客户信息查询，安抚投保人家属，开通理赔绿色通道，简化管理赔手续，开展异地理赔、上门理赔等。

中国保监会对“东方之星”号客轮翻沉事件非常重视，6月11日召开工作会议通报该事件承保理赔情况：经排查统计，保险业共承保失事客船船东、相关旅行社、乘客和船员投保的各类保险340份，保险金额共计9252.08万元。涉及的保险公司包括中国人寿、中国人保、中国太平洋保险等。

在这里，保险的经济补偿功能得到了充分体现。正是因为有保险的存在，人们对于不可预知的灾难才有了缓解和抵抗的办法。

小结

本节对保险业的定义、功能、作用分别进行了阐述，提升了保险销售员的理解能力，为将来保险销售员进一步推广业务打下良好的理论基础。

保险业的发展历程是怎样的

作为保险销售员，要想把保险更好的推销出去，必须对保险行业的发展历程要有一个清晰的认识。

人类社会从古至今一直面临着自然灾害和意外事故的侵扰，在与大自然抗争的过程中，很早就萌发了对付灾害事故的保险思想和原始形态的保险方

法。因此保险业的起源可以说非常早，之后在波折中缓慢前行。下面一起梳理一下中国保险业的发展历程。

旧中国保险业的发展历程：

1805年，英国人在广州创办了于仁保险公司，这也是中国最早成立的保险公司。

1865年，最早的华商保险公司——义和保险行在上海成立。

销售案例

1865年5月25日，中国第一家华商保险企业——上海华商义和保险公司正式成立。但其规模较小，也未开展船舶保险业务，只经营船货保险。真正成为中国民族保险业里程碑的是以李鸿章为首的洋务派创办的保险招商局及日后成立的仁济和保险公司。

1872年，轮船招商局在上海成立。主要目的是招商入股。当时，轮船招商局采取了西方股份制的公司制度。开办后，先后向英国购买伊顿轮、代勃来开轮、其波利克轮等船只。轮船招商局的成立，即刻招致了洋商的挤压。伊顿轮在向上海某洋商保险公司投保时，遭到拒绝，随后转向怡和保安两洋行投保，各保一万五千两，但保险期只有十五天，保费昂贵。洋商保险公司的“冷遇”，使轮船招商局意识到“华商自立公司，自建行栈，自筹保险”的重要性。

1875年，李鸿章委托唐廷枢、徐润筹办中国首家船舶保险公司——保险招商局事宜。同年11月1日，《申报》刊登《保险招商局公启》。12月28日，保险招商局正式成立，很多华商投资。于是将原定股额由15万两增至20万两，承保能力得到增强。由于保险招商局财力有限，所以只能承保

船值一万两和货值三万两的货船，而当时每艘船的价值都在十余万两，所以余额部分还须向外商保险公司投保，但外商保险公司只限保六成，剩余部分仍需由保险招商局自己承担，所以风险责任依然很大。为此，1876年7月，唐廷枢、徐润等人开始筹资设立仁和保险公司。此后的几年内，“仁和”与“济和”的业务不断向外扩张，并分别在新加坡、菲律宾、旧金山等处设立分支机构，为当地华侨办理保险业务。

1899年，中国经营的第一家人寿保险公司——中国永年人寿保险公司成立。

1949年，上海约有中外保险公司400余家，其中华商保险公司126家。

新中国保险业的发展历程：

1949年10月20日，中国人民保险公司在北京正式成立，标志着新中国保险机构的诞生，这也是新中国成立后的第一家国有保险公司。

1952年12月，外国保险公司在华的垄断地位彻底改变，所有特权都被取消，申请退出中国保险市场。

1982年，开卖简易人生保险。

1991年9月，起草新中国成立以来第一部保险法。

1994年6月，中国平安保险公司成功吸纳美国摩根士丹利和高盛两大世界财团参股，成为新中国成立以来，首次引进的外资保险公司。

1995年6月30日，《中华人民共和国保险法》由第八届全国人民代表大会常务委员会第14次会议通过。同年10月1日起施行。该保险法的公布实施，标志着我国保险业迈入了法制建设的新时期。

1995年10月1日，中央政府正式颁布《中华人民共和国保险法》。