

普
华
经
管

sale
莫萨营销漫画销售场景系列

我的
第一本 **漫画** 销售书

· 快乐看漫画 · 迅速学销售 · 轻松提业绩 ·

保险销售

场景103例

刘伟◎编著

最有趣、最易学、最实用

教你成功登上保险销售冠军宝座的指导手册!

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

莫萨营销漫画销售场景系列

我的第一本漫画销售书

——保险销售场景 103 例

刘 伟 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

我的第一本漫画销售书：保险销售场景103例 / 刘伟编著. — 北京：人民邮电出版社，2012.6
(莫萨营销漫画销售场景系列)
ISBN 978-7-115-28285-9

I. ①我… II. ①刘… III. ①保险业务—销售—通俗读物 IV. ①F840.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第095171号

内 容 提 要

本书通过生动、有趣的漫画详尽展现了保险销售人员在销售过程中可能遇到的问题，从顾客的行为和心理出发，全面阐述了整个保险销售过程中各种场景的处理方法和技巧，为保险销售人员顺利成交提供了参考范例和指导。

本书适合保险公司的保险销售人员、保险代理人阅读，也可供培训师开发销售培训教材时参考使用。

莫萨营销漫画销售场景系列

我的第一本漫画销售书——保险销售场景 103 例

- ◆ 编 著 刘 伟
责任编辑 许文瑛
执行编辑 李 琦
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京鑫正大印刷有限公司印刷
- ◆ 开本：800×1000 1/16
印张：14.5 2012年6月第1版
字数：55千字 2012年6月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-28285-9

定价：30.00元

读者服务热线：(010) 67129879 印装质量热线：(010) 67129223

反盗版热线：(010) 67171154

广告经营许可证：京崇工商广字第0021号

“莫萨营销漫画销售场景系列”前言

面对长篇累牍的文字，你是否觉得昏昏欲睡？看到图书对销售情景的描述，你是否感叹自己想象力匮乏？大段的技巧说教，是否让你虽通读全书却不得要领？

“莫萨营销漫画销售场景系列”图书努力让销售技巧类图书既生动好看，又能够提供丰富的知识与技巧，同时具备较强的实用性和可操作性，帮助读者在轻松阅读的同时，掌握各种销售技巧，灵活处理销售过程中的各种问题，最终达到“销售能力项项强、销售业绩节节高、职业生涯步步广”的目标。

本系列图书针对各类销售人员分别塑造出几位不同的主人公，将他（她）可能遇到的关键销售场景以漫画的形式展现出来，并配以精彩的现场评析、丰富的销售宝典、实用的讲话技巧、精辟语言和可能遇到的误区提示，让各类销售人员快速掌握实用的方法和技巧，帮助他们顺利完成交易。

“莫萨营销漫画销售场景系列”图书共计四本，分别是《我的第一本漫画销售书——经典销售场景 109 例》、《我的第一本漫画销售书——服装销售场景 108 例》、《我的第一本漫画销售书——汽车销售场景 112 例》、《我的第一本漫画销售书——保险销售场景 103 例》。

本系列图书根据情景需要，设计了场景直播、现场评析、销售宝典、话术金句、巧避误区五大模块，从不同的角度帮助销售人员提升销售技能。本系列图书有如下三大特点。

1. 立体生动

系列书“场景直播”模块采用了漫画形式，栩栩如生地展现了销售人员在面对各种销售情景时的处理方式，生动、逼真的人物对话和形体动作跃然纸上。

2. 全面模拟

系列书覆盖各类销售的全过程，全方位地模拟了可能发生的各种销售情景，让销售人员在各个销售阶段都能有相同或类似的范例参考，快速找到解决方法。

3. 好用有效

在本系列图书中，我们针对各种销售情况和问题，总结出了相应的“话术金句”供销售人员在实际工作中灵活套用，帮助销售人员在与顾客沟通和交流的过程中做到游刃有余。

“莫萨营销漫画销售场景系列”图书适合销售一线的各类销售人员使用，也可作为企业培训、指导销售人员的参考用书，或供培训师开发销售培训教材时参考。

由于作者时间、经验有限，本书难免存在疏漏，恳请各位读者在阅读本系列图书时提供宝贵意见。

在本书编写的过程中，孙立宏、王淑燕、董连香、刘井学、刘伟、董建华、孙宗坤、高佳瑜负责资料的收集和整理，邓长发、廖应涵、王建霞、王玉凤、任玉珍、庄惠欢、李苏洋、张春、官小龙、唐娟、唐璐璐负责插图的制作，在此一并表示感谢。

目 录

第一章 找到客户才有机会	3
第一节 调整心态重包装	4
场景 1 信心——信自己，才能得到信任	4
场景 2 诚信——做人、立业、成功的基石	6
场景 3 乐观——随时随地都充满希望	8
场景 4 微笑——世界上最美妙的语言	10
场景 5 礼仪——良好印象是成功之门	12
第二节 寻找客户有途径	14
场景 6 陌生拜访搜客户	14
场景 7 利用网络找客户	16
场景 8 多参加社交活动	18
场景 9 多参加商务活动	20
场景 10 利用人脉找客户	22
场景 11 从身边发掘客户	24
场景 12 旅行结识客户	26
场景 13 请老客户帮助介绍	28
场景 14 善用你的名片	30
第三节 锁定客户好出手	32
场景 15 分析目标客户	32
场景 16 掌握客户购买力	34
场景 17 找准开发时机	36

场景 18 认清决策者	38
第二章 接触之前充分备战	41
第一节 多动脑筋破防线	42
场景 19 赢得前台的好感	42
场景 20 借道不敏感部门	44
第二节 约访客户好推销	46
场景 21 无法拒绝的理由	46
场景 22 勾起客户好奇心	48
场景 23 用利益吸引客户	50
场景 24 预约见面的时间	52
场景 25 预约见面的地点	54
场景 26 预约不同类型客户	56
第三节 应对拒绝有门道	58
场景 27 别害怕被拒绝	58
场景 28 第 30 次就会成功	60
场景 29 “不感兴趣”	62
场景 30 “我没时间”	64
场景 31 “就在电话里讲吧”	66
场景 32 “以后联系你”	68
第三章 登门拜访融洽交谈	71
第一节 精彩开场白	72
场景 33 完美第一印象	72
场景 34 见面先寒暄	74
场景 35 真诚多赞美	76
第二节 谈话的艺术	78
场景 36 站在客户的立场	78
场景 37 出奇不意把话说	80

场景 38 从共同爱好找话题	82
场景 39 用幽默缓解气氛	84
场景 40 欲擒故纵显真心	86
场景 41 不要忽视了同伴	88
第三节 倾听的艺术	90
场景 42 闭嘴，你不是主角	90
场景 43 听出“弦外之音”	92
场景 44 积极回应客户	94
场景 45 观察客户眼神	96
场景 46 不要打断谈话	98
第四章 有的放矢推介产品	101
第一节 了解你的客户	102
场景 47 收支情况	102
场景 48 家庭状况	104
场景 49 投保计划	106
第二节 利用提问引导需求	108
场景 50 抓住时机来提问	108
场景 51 提问方式须恰当	110
场景 52 提问要由浅入深	112
第三节 结合需求做推介	114
场景 53 月光一族多存钱	114
场景 54 医疗花销能报销	116
场景 55 子女教育早准备	118
场景 56 有备无患抗风险	120
场景 57 晚年生活有保障	122
场景 58 雄厚资产得保全	124
第五章 八面玲珑应对异议	127
第一节 与需求有关的异议	128

场景 59 “我还年轻，不需要保险”	128
场景 60 “我已经有社保了”	130
场景 61 “我儿子会养我，不用买保险”	132
场景 62 “我家人都有收入”	134
场景 63 “我没有保险也能过得很好”	136
场景 64 “给孩子买就行了，我不需要”	138
第二节 与支付有关的异议	140
场景 65 “我资金紧张”	140
场景 66 担心续保困难	142
场景 67 “我得还房贷，没有余钱”	144
场景 68 “高额全保太贵”	146
第三节 对产品的质疑	148
场景 69 “保险，不吉利”	148
场景 70 “保险都是骗人的”	150
场景 71 “保险不如股票收益高”	152
场景 72 “买保险不如存银行放心”	154
场景 73 “体检核保太麻烦”	156
第四节 其他异议	158
场景 74 “我要和家人商量商量”	158
场景 75 “我再比较一下”	160
场景 76 “保险公司倒闭怎么办”	162
场景 77 “能给我返多少折扣”	164
场景 78 遭遇旁人阻拦	166
场景 79 “还是买熟人的保险吧”	168
第六章 临门一脚促成交易	171
第一节 签单细节熟于心	172
场景 80 稍纵即逝的购买信号	172
场景 81 营造成交氛围	174

场景 82	心中得意别忘形	176
场景 83	别忘肯定和祝贺客户	178
第二节	成功签单方法多	180
场景 84	直接成交法	180
场景 85	案例促成法	182
场景 86	危机促成法	184
场景 87	选择成交法	186
场景 88	利益成交法	188
场景 89	激将成交法	190
场景 90	太极成交法	192

第七章 超值服务客情久远

第一节	勤维护，多问候	196
场景 91	递送保单要及时	196
场景 92	经常联络老客户	198
场景 93	做个生活顾问	200
场景 94	送上真诚的关怀	202
场景 95	不时上门回访	204
场景 96	耐心解疑答惑	206
场景 97	做好温馨提示	208
场景 98	热心办理理赔	210
第二节	请客户帮助介绍	212
场景 99	别再“羞于启齿”	212
场景 100	把握请人帮助介绍的时机	214
场景 101	请人帮助介绍成功有技巧	216
第三节	真心化解抱怨	218
场景 102	处理退保要求	218
场景 103	消除客户不满	220



“你好！我叫蔡多多，是一名保险销售人员。相信你也跟我一样，由于人们对这个职业有着种种误解，受到过不少冷脸和怀疑。的确，这是个辛苦的职业，许多人因为承受不了巨大的压力而纷纷离开，可我选择了坚持，现在终于积累了一批忠实的客户，业绩也越做越好！今天，我愿意将我的经验分享给大家，希望大家能从这些成功或失败的案例中有所收获。”

虽然辛苦，但是，既然选择了这一行，就要无怨无悔地做到最好！总有一天，我们能够证明自己！”

第一章 找到客户才有机会



第一节 调整心态重包装

场景 1 信心——信自己，才能得到信任



场景直播





现场评析

只有相信自己的人，才能获得他人的信任。作为一名保险销售人员，如果每天都能带着饱满的精神和十足的自信开始一天的工作，必然能给客户以积极的心理暗示，争取订单，完成每一项任务。



销售宝典

- 在开始一天的工作前，销售人员不妨通过语言上的自我激励来唤醒自己的潜力。保险销售人员主要应培养自己以下三个方面的信心。
 - (1) 对自己有信心。无论遇到什么挫折，千万不能否定自己，要相信自己一定能干好。
 - (2) 对自己的公司有信心。既然选择了这家公司，就要相信公司能为你提供好的产品、给你实现自我价值的机会，并为自己能成为公司的一员而感到自豪。
 - (3) 对产品有信心。保险销售人员要相信自己所销售的产品正是客户最需要的，也是最适合他的，这样你才能以坚定的语气说服客户。
- 信心源自能力，源自学习，因此，保险销售人员还需通过以下四种方法提升信心。
 - (1) 做足保险、销售技巧、礼仪等知识的储备，提升内在素养和专业程度，强化自信心。
 - (2) 凡事多往积极的方面想，当遇到客户批评、拒绝时，应将其当成锻炼抗挫折能力、改正错误的机会。
 - (3) 只有充分了解客户并做好沟通前的准备，才能做到心中有数，良好把控整个沟通过程。
 - (4) 多与自信的人相处，感受其谈吐和心态，在潜移默化中重塑一个积极向上的自己。



巧避误区

- 误区一：**有些保险销售人员羞于将自己的职业告诉别人，甚至有些看不起这一职业，这样一来，他们工作起来就会感到苦闷，没有积极性，极度缺乏自信。
- 误区二：**过分自信，盲目崇拜自己的公司，对于自己的产品夸大其词，自我感觉良好，但在客户看来却十分可笑。

场景2 诚信——做人、立业、成功的基石



场景直播





现场评析

诚信是做人之本、立业之基。李嘉诚说过，一个人一旦失信于人一次，别人下次就再也不愿与他合作了。尤其对于保险这种无形商品，客户无法检验其质量，是否签单，在很大程度上取决于保险销售人员的诚信。



销售宝典

- 一个人只有以诚待人，才有可能走进对方的内心。客户从保险销售人员手中买到的可能是他一生的保障，因此，保险销售人员唯有做到诚信待人，客户才能放心地将如此重要的选择交给你。
- 保险销售人员在与客户沟通时应当诚实守信，具体要做到以下三点。
 - (1) 诚实地介绍产品并表达自己的观点。在第一次见到保险销售人员的时候，客户往往对于你所说的话抱着半信半疑的态度，只有实话实说，才能使客户放下戒备。
 - (2) 诚实面对产品的弱点。作为一名保险销售人员必须要了解自己产品的弱点是什么，当客户问到相关的问题时，不妨坦白地说明情况，再加以解释，相信客户一定会被你的诚恳所打动。
 - (3) 言出必行，对客户承诺过的事，就一定要在相应的时间履行，如果不得不违背，也一定要提前向客户解释清楚，求得谅解。



巧避误区

- 误区一：**有些保险销售人员会刻意回避产品的缺陷或故意撒谎，以便“骗”得一个订单。要知道，信用就像一面“镜子”，稍有裂痕就会将你照得面目全非。
- 误区二：**对于承诺过或与客户约好的事，到时间不能履行，却不提前与客户沟通。例如，保险销售人员约好某天去拜访客户，临时有事不能去也没有通知客户，让客户空等。