

●● 销售冠军养成利器丛书 ●●

赢在 信任

保险销售冠军 的100个利器

“怎样卖”才能赢得顾客的芳心，使顾客成为自己的消费者？
“怎样说”才能打动消费者，使其迅速下单？
这就需要技巧，需要掌握专业知识，学会察言观色，学会说话的艺术。

高淑芬 主编

SPM

南方出版传媒
广东经济出版社

●● 销售冠军养成利器丛书 ●●

赢在 信任

保险销售冠军
的100个利器

高淑芬 主编

SPM

南方出版传媒

广东经济出版社

·广州·

图书在版编目 (CIP) 数据

赢在信任：保险销售冠军的 100 个利器 / 高淑芬主编. — 广州：
广东经济出版社，2015. 8

(“销售冠军养成利器”系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 5454 - 4126 - 0

I. ①赢… II. ①高… III. ①保险业务 - 销售 IV. ①F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 149549 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路 23 号)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	16
字数	243 000 字
版次	2015 年 8 月第 1 版
印次	2015 年 8 月第 1 次
印数	1 ~ 4 000
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 4126 - 0
定价	38.00 元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

发行部地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 38306055 37601950 邮政编码：510075

邮购地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 37601980 营销网址：<http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博：<http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问：何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·



前 言



民间俗语千古流传：“何谓生意？生意生意，就是生主说意。”什么意思呢？大概就是：你要想做生意，你首先就得生出主意（现代理念就是战略定位、商业计划），要看什么“好卖”才做这个生意。开始做生意后你还得把商品意思表达出来（现代理念就是营销策划、广告宣传），也即“叫卖”出去，如此才会吸引更多的顾客前来购买。

那么，什么生意好做呢？商品又要怎样卖呢？在百度中敲进“怎样卖”三个字，搜索引擎中很快就会出现“怎样卖服装、怎样卖手机、怎样卖房子、怎样卖保险、怎样卖车、怎样卖化妆品”等字眼，可见，这几个关注度比较高生意的也就是人们最关心和最需要的“生意”，即市场的热点。为什么？老百姓的生活，每天都离不开衣食住行、安全保障、沟通交流、幸福美满，所以，从生意的角度看，销售服装、手机、房子、保险、汽车、化妆品的都是朝阳产业。

然而，从事这些行业的人却经常有个困惑：为什么人家的生意那么好？我的就没有人家好？他是怎样卖的呀？

是啊，“怎样卖”才能赢得顾客的芳心，使顾客成为自己的消费者？“怎样说”才能打动消费者，使其迅速下单呢？这就需要技巧，需要掌握专业知识，学会察言观色，学会说话的艺术。

销售是一门艺术，怎样才能成为销售冠军呢？做过销售的人可能感悟颇多。比如，在销售A产品上非常成功的方法，使用在销售不同类的B产品中竟然如此糟糕；在此时段验证得非常好的销售方法，到彼时段就不见效了。

诚然，能够适应所有客户的完美销售人员是不存在的。但，我们还是要强调：今天，取得竞争优势的核心资源，不是所销售的产品，也不是所附加的保证，而是

负责销售这一产品的销售人员。并且，销售人员应该是动态的，是顺应产品市场的发展而齐步前进的。维系并增强与客户间的关系，需要强大的工作热情及尽其所能地帮客户解决面临的问题；需要善于学习，始终与行业最新技术保持同步，即使自己不是技术方面的专家，但当客户提出要求的时候，也知道该从哪里入手或怎样解答。

笔者经过多年的实践以及与学员的互动教学，积累了丰富的第一手资料和实战经验，针对目前市场上关注度比较高的服装、手机、地产、保险、奢侈品销售等5大领域，特为广大销售人员设计了一套“销售冠军养成利器”丛书。

“销售冠军养成利器”系列丛书由5本图书组成，从专业知识、基本素质、全程销售、售后服务、网络销售等方面进行了全面详细的阐述，每本书提炼了100个利器，短小精悍，可以供读者在闲暇之时翻阅。同时，每个利器又由点石成金、知识长廊两大部分组成。急需提升自身能力但又异常忙碌的销售人员，每天只需花上几分钟，就能轻松掌握销售利器，给自己的业绩带来翻天覆地的变化！

此外，还根据每本书的语境在正文中穿插情景再现、销售励志小故事、成功语录、术语解析等不同小模块，让读者在阅读时倍感轻松、愉快，符合时下所提倡的阅读新方式。

知名培训专家
精英实战专家





目 录

。 导读 销售，世界上最好的职业

销售是一个非常好的职业.....	1
全方位的能力成长.....	2
强烈的成功愿望与决心.....	2

。 第一章 认识保险销售

所谓“万丈高楼平地起”，想要站在保险销售行业的顶端，成为一名保险销售冠军，必须对保险销售基础知识有一个准确认识，如保险产品分类、特点、构成要素、保险常用术语以及保险代理合同，等等。学习这些基本知识是成为一名保险销售冠军的第一步，也是不可跳过的一步。

利器001 熟悉保险产品分类	4
利器002 了解保险产品特点	6
利器003 熟悉保险产品构成	8
利器004 熟记保险常用术语	10
利器005 弄清保险代理合同	14

。 第二章 保险销售冠军必备素质

做一名保险销售人员容易，但是要想成为一名保险销售冠军就需要多加“修炼”了。那么，保险销售冠军需要具备哪些素质呢？在这一章中，将为您一一揭晓。当你“修炼”完这些必备素质后，与成功的距离就更近了！





利器006	保持良好形象	18
利器007	记住着装标准	20
利器008	遵循着装原则	21
利器009	出门前形象检查	22
利器010	时刻保持微笑	24
利器011	学会自我介绍	26
利器012	握手缩短距离	28
利器013	互相交换名片	30
利器014	遵守职业道德	32
利器015	避免七大恶习	35
利器016	塑造人格魅力	37
利器017	拓展能力素质	40
利器018	回避销售禁忌	44

第三章 客户开拓拜访

客户开拓拜访，这是保险销售中的一个重要环节。到哪里寻找客户，找到客户又如何拜访，这是保险销售人员必须好好思考的一个问题。只有不断地开拓拜访客户，才能最终达成更多的交易。因此，保险销售冠军必须好好学习如何开拓拜访客户。

利器019	收集潜在客户信息	50
利器020	掌握客户开拓要点	54
利器021	个人客户开拓角度	56
利器022	团体准客户开拓	59
利器023	准确评估客户资格	61
利器024	筛选区分准客户	63
利器025	拜访前做好物质准备	66





利器026	拜访前做好行动准备	69
利器027	拜访前做心态调整	71
利器028	拜访前做其他准备	72
利器029	有效参与主管陪同拜访	73
利器030	进行客户接洽拜访	75
利器031	成功制造第二次拜访机会	78
利器032	掌握关键的5/55原则	81

第四章 如何促成保险销售

找到了客户，客户亦有购买意向，现在的关键就是如何促成最终保险产品的销售了。可不能因为一个小细节而导致所有的努力付诸东流。全力以赴，做好客户异议处理，从而实现成功销售！

利器033	揣摩准客户心理	84
利器034	留下良好的第一印象	87
利器035	营造和谐交谈气氛	89
利器036	让客户充分表达意见	92
利器037	销售洽谈中的注意事项	94
利器038	保险产品说明要点	96
利器039	了解客户产生异议的类型	100
利器040	分析客户产生异议的原因	102
利器041	端正处理客户异议态度	106
利器042	选择客户异议处理时机	108
利器043	把握客户异议处理程序	110
利器044	选择客户异议处理方法	112
利器045	购买决策权异议处理	115
利器046	价格方面异议处理	117
利器047	客户财力异议处理	119





利器 048	处理“抱怨一切”的异议.....	121
利器 049	把握好成交时机	123
利器 050	保持良好的心态	125
利器 051	掌握有效的促成方法	127
利器 052	领会促进成交的要点	130
利器 053	寻找高额保单准客户	134
利器 054	高额保单推销技巧	136
利器 055	做好成交后的收尾	138
利器 056	促成过程中的禁忌	140
利器 057	不要随意打断客户的话.....	142
利器 058	巧妙应对沉默的拒绝	144
利器 059	如何迅速打动客户	146

第五章 设计制作保险计划书

必须为客户准备“全套式”服务。在确定目标客户后，需要针对客户设计制作保险计划书，按照参考标准，最后通过沟通完成保险计划书。其中，保险计划书的说明步骤及技巧也是重中之重，切不可忽视。

利器 060	保险计划书基本认识	150
利器 061	保险计划书设计步骤	152
利器 062	制作风险管理计划书	155
利器 063	了解保险计划书内容	156
利器 064	清楚保险计划书形式	161
利器 065	了解客户购买保险的五大误区.....	163
利器 066	个人及家庭人身保险计划书.....	165
利器 067	团体人身保险计划书	170
利器 068	保险计划书说明步骤	172





利器069 保险计划书说明技巧	174
-----------------------	-----

第六章 做好售后服务

售后服务的重要性是保险销售人员必须重视的，保险销售人员不但要拓展新客户，更要留住客户，留下客户最好的方式就是做好售后服务。要想成为保险销售冠军就必须做好售后服务，这是一个决定因素。

利器070 理赔是售后服务的核心.....	178
利器071 其他售后服务不可少	179
利器072 做好售后服务的理由	181
利器073 把握保单递送	183
利器074 提供保全服务	184
利器075 做好附加值服务	186
利器076 了解售后服务类型	189
利器077 掌握定期服务方法	191
利器078 了解不定期服务方法	193
利器079 服务客户贵在及时	195
利器080 解决抱怨五个“多一点”.....	197
利器081 加强维护客户管理	199
利器082 保持良好的客户联系	201
利器083 保持固定客户群	202
利器084 切勿片面追求新单业务.....	204
利器085 多种方法留住客户	206

第七章 自我学习提升

“活到老学到老”，作为保险销售人员更应该不断学习。只有不断自我学习提





升，与时俱进，才能实现最终成功。当然，自我学习提升需要循序渐进，脚踏实地，切不可想着一步登天，只有做好每一天的每一项基础工作，成功才会不期而遇！

利器086	确定目标，付诸行动	210
利器087	遇事从容不迫	213
利器088	像钟表一样准时	214
利器089	管理好自己的钱袋	216
利器090	健康身体无价之宝	218
利器091	长时工作成功秘诀	220
利器092	想成功可效法成功者	222
利器093	安排规范化一天	223
利器094	如何从普通人到成功者	225
利器095	在内心树立成功物语	227

第八章 如此训练口才助你成功

如果你觉得自己的口才还没有达到预定的目标，需要进一步锻炼，那就可以好好研读本章相关利器了。相信一点：口才是可以训练的，通过自我训练，你的口才一定会上升到一个新台阶。

利器096	运用三步循环训练法	232
利器097	掌握自说自话训练法	235
利器098	巧妙运用速读法	237
利器099	善于运用模仿法	239
利器100	角色扮演法	240
参考文献	241



销售，世界上最好的职业

“如何成为销售冠军”是销售人员晋级训练的第一课，在开始学习之前，你可问自己两个问题：

问题一：你真的希望成为销售冠军吗？

问题二：你为什么希望成为销售冠军呢？

销售是一个非常好的职业

销售是在为社会做出巨大贡献，因为销售人员让科学上的新发现、新发明被大众认知和享用，从而让大众拥有更加丰富多彩的生活；销售人员使企业的科研与生产得到社会的承认，从而让企业得以生存，并因此为千千万万的人创造就业机会，使其能过上安乐的生活。

如果你是“野心家”，那么销售这个职业将会给了你一个零风险的创业机会：你不仅不需要投入资金，还会得到一份基本的生活保障——底薪，使你在获得生意前，能够维持生计。

你不需要建立庞大的运营体系，就能得到来自技术、生产、市场多方的支持，你只需要去寻找市场，发现生意机会，然后做生意赚钱，为自己赚得第一桶金。

你可以在赚钱的过程中，获得未来自己创业所需的经验。

如果你只想做一个打工的人，那么销售可以带给你较高的收入。如果你是成功的销售员，会得到高收入，并且收入多少可以由自己来定。

全方位的能力成长

通过做销售，你的能力可以得到全方位的提升。这些能力将帮助你在任何职业上获得成功。

你的心态变得积极而坚强，能坦然面对压力和挫折！

你建立了很好的市场感觉，能帮助公司创造利润！

你培养了良好的沟通和人际关系能力，能够与各种人相处，并说服和影响他们！

虽然销售是一个很好的职业，但是销售是一个成功者的职业。进入这个职业，就意味着你必须不断地突破自我，战胜困难，只有成为成功者，才能分享这个职业带给你的经济和能力方面的收益。

强烈的成功愿望与决心

你想要成为销售冠军，首先必须要有强烈的成为销售冠军的愿望，并愿意为此做出艰苦的努力。当然，冠军之路并不平坦，在你向目标努力的过程中，会遇到失败，遇到困难，遇到各种挑战。你必须承诺在任何情况下都不会退缩，坚持到底。就像迈克尔·乔丹所说的“我可以接受失败，但我不能接受放弃”。

如果你没有成功的决心，或不相信自己能成功，只想试试看，那最好不要尝试，因为这不仅意味着你无法成为销售冠军，还意味着你的职业前景令人担忧。要知道，在销售行业里，没有失败者的位置，客户信赖成功者、企业雇佣成功者、资金流向成功者，失败者或者终被淘汰，或者惨淡经营仅够糊口。与其这样，那还不如趁早选择其他职业。

现在，你真的确信想成为销售冠军吗？那就开始踏上我们的冠军之路吧！相信此书将成为你冠军之路的有力助手！



第一章

认识保险销售



所谓“万丈高楼平地起”，想要站在保险销售行业的顶端，成为一名保险销售冠军，必须对保险销售基础知识有一个准确认识，如保险产品分类、特点、构成要素、保险常用术语以及保险代理合同，等等。学习这些基本知识是成为一名保险销售冠军的第一步，也是不可跳过的一步。

熟悉保险产品分类



作为保险销售人员，必须准确全面熟悉保险产品的分类，才能轻松解答客户的问题，为客户提供更好的服务。



保险是以契约的形式确立投保人和保险人双方的经济关系，以缴纳保费建立起来的保险基金，对保险合同规定范围内的灾害事故所造成的损失，进行经济补偿或给付的一种经济形式。优秀的保险产品是满足人们减少风险和转移风险需求，必要时能得到一定的经济补偿所需要的承诺性组合。优秀的保险销售人员必须从零开始，了解保险产品的分类。

保险产品按照保险标的可划分为人身保险、财产保险、责任保险和信用保证保险。

一、人身保险

人身保险是以人的身体或生命为保险标的，以生存、年老、伤残、疾病、死亡等人身危险为保险事故，如被保险人在保险期间发生保险合同范围内的保险事故，保险人依照保险合同的相关条款，向被保险人或受益人支付保险金。

二、财产保险

财产保险是以财产或相关利益为保险标的的保险。投保人按照合同的约定向保险人支付保险费后，保险人向投保人承担自然灾害或意外事故导致损失的经济赔偿

责任。财产保险又分为广义的财产保险和狭义的财产保险。广义的财产保险包括财产损失保险、责任保险和信用保证保险等；狭义的财产保险专指以物质财富或其相关利益作为保险标的的保险。

三、责任保险

责任保险是被保险人对第三者依法应承担的损害赔偿责任为保险标的的保险。投保人为了避免因事故发生而造成的任何风险必须赔付时，与保险公司订立保险合同，由保险人代为赔偿责任损失的一类保险。

责任保险承保具体内容是：法人或者自然人，在进行业务活动或日常生活中可能因疏忽、过失等行为致使他人遭受损害，并因此要负有民事赔偿责任，从而造成自身经济上的损失。

四、信用保证保险

信用保证保险是以信用风险作为保险标的的保险，以被保险人的信用风险为保险事故，即被保险人的信用风险致使被保险人遭受的经济损失，保险人按照合同约定，在被保险人不能履约赔偿的情况下承担赔偿责任的一种保险。



子女教育开门

保险销售人员：刘先生，您孩子那么聪明，您一定很疼他，是吗？

准客户：嗯。

保险销售人员：您这么疼孩子，不知道有没有为他的前程做好规划？

准客户：暂时还没有。

保险销售人员：那没关系，如果要为孩子做前程规划，您一个月能拨出多少预算？400元怎么样？如果一个月400元，我就可以为您设计一张5万元的子女教育基金，您觉得怎么样？我这里正好有一份针对子女教育的计划书，现在是否有空我们一起研究一下？

了解保险产品特点



每一件商品都有其独特的特点，保险作为一种商品也不例外。作为销售商品的保险销售人员，必须了解你所销售的保险产品特点。



保险销售人员可依据保险产品的分类来认识保险产品的特点，向客户提供的保险产品包括了保险合同和相关服务的整个过程。保险产品的真正含义是满足消费者的保障与补偿的心理需要。保险产品和其他产品相比，所具有的特点如图1-1所示。



图1-1 保险产品的特点

一、未寻觅性

未寻觅品是指那些消费者不知道或即便知道也不会主动考虑购买的产品。保险