

用精准的语言技巧提高成单率
用高效的模板训练实现新老客户零差评

保险销售口才 情景训练手册

宋豫书 编著



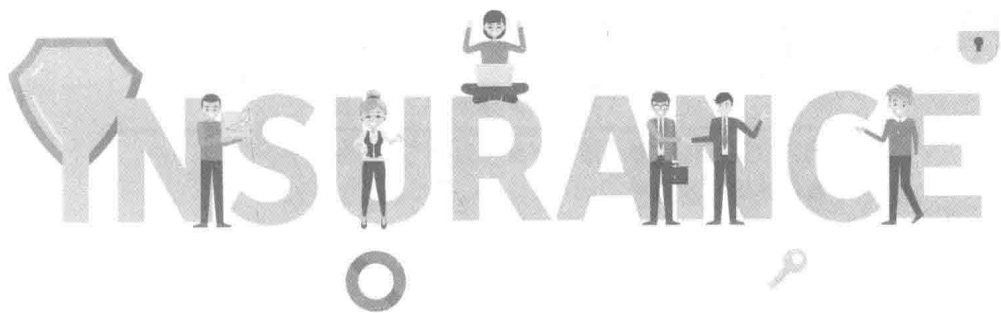
INSURANCE

The word 'INSURANCE' is rendered in large, white, bold, sans-serif capital letters. It is surrounded by several colorful illustrations: a woman in a red top sitting at a laptop with her arms raised in triumph; a man in a red shirt holding a document; a woman in a yellow top holding a document; a man in a blue suit holding a briefcase; a man in a dark suit holding a document; a woman in a green top holding a document; a yellow padlock icon; a blue and red circular icon; and a white key icon.

经典实用案例 一看就懂：情景解析 + 帮您支招 + 应该这样说 + 不要这样说
保险销售全流程 一本即通：约见客户 + 拜访客户 + 直面客户 + 促进成交 + 重视售后

保险销售口才 情景训练手册

宋豫书 编著



人民邮电出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

保险销售口才情景训练手册 / 宋豫书编著. — 北京:
人民邮电出版社, 2019. 1
ISBN 978-7-115-49923-3

I. ①保… II. ①宋… III. ①保险业务—销售—口才
学—手册 IV. ①F840.4-62②H019-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第247399号

内 容 提 要

在现代城市中,人们的生活水平越来越高,面临的各种未知的风险也越来越多。购买保险成了消除人们焦虑心理的一种重要选择。

保险销售是一项具有挑战性的工作,它不仅考验销售员的心理素质,还考验销售员的口才能力。作为保险销售员,要想晋升快、走得远,就必须不断学习,提高业务水平。实用有效的保险话术并非一个人与生俱来的,这些技能都是保险销售员在经历无数次失败或成功的营销后用自己的切身教训和经验换来的,更是保险销售员在不断摸索和思考后练就的,是十年如一日用心工作的结果。本书为保险销售员提供了实用的口才训练技巧和模板,希望通过真实的情景对话,提高保险销售员的沟通能力。

◆ 编 著 宋豫书

责任编辑 恭竞平

责任印制 周昇亮

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

三河市中晟雅豪印务有限公司印刷

◆ 开本: 700×1000 1/16

印张: 12.5

2019年1月第1版

字数: 204千字

2019年1月河北第1次印刷

定价: 49.80元

读者服务热线: (010)81055296 印装质量热线: (010)81055316

反盗版热线: (010)81055315

广告经营许可证: 京东工商广登字 20170147号

第一章 约见客户，迈出成交第一步

第1节 突破心理障碍，卖保险并不丢人 / 2

- 情景1：如何解释“你怎么也卖保险了？” / 2
- 情景2：回答客户质疑，如何“化险为夷” / 4
- 情景3：如何面对家人的不理解、不支持 / 6
- 情景4：如何克服推销保险的羞怯心理 / 8
- 情景5：巧妙发朋友圈，让大家知道你在销售保险 / 10

第2节 制造机会，让约见有充分的理由 / 13

- 情景6：委托朋友约见客户更有效 / 13
- 情景7：以送材料为契机，进行拜访 / 15
- 情景8：赠送小礼物，拜访客户 / 17
- 情景9：约见客户，为其送上生日祝福 / 19
- 情景10：参加商务活动，结交朋友 / 20
- 情景11：在社区展台上多聊天，巧妙制造约见机会 / 22

第3节 停止冒昧拜访，电话约见更有效 / 25

- 情景12：电话中，如何开口说第一句话 / 25
- 情景13：电话约见也要注意礼仪 / 27
- 情景14：如何预约拜访时间和见面地点 / 29

情景 15: 如何消除客户疑点 / 32

情景 16: 如何电话约见熟悉的客户 / 34

情景 17: 如何电话约见陌生客户 / 36

第 4 节 微信约见, 给客户更多安全感 / 38

情景 18: 什么样的客户适合微信约见 / 38

情景 19: 在客户朋友圈里捕捉有效信息 / 40

情景 20: 给客户的第一条微信应如何写 / 43

情景 21: 你加了客户, 客户没有反应怎么办 / 45

情景 22: 良好的微信互动是你约见成功的基础 / 48

情景 23: 户外摆摊, 拓展客户不用等 / 50

第二章 拜访客户, 怎么说才能取得信任

第 1 节 见到客户的前三分钟很关键 / 54

情景 24: 着装得体给客户留下好印象 / 54

情景 25: 对再熟悉的客户也要讲究礼仪 / 56

情景 26: 寒暄是一种礼貌, 但不要过 / 58

情景 27: 自我介绍时简单精练 / 60

第 2 节 会说话, 留给客户良好的第一印象 / 62

情景 28: 巧妙的赞美, 让客户心情舒畅 / 62

情景 29: 聊双方知道的事, 但不故作熟悉 / 64

情景 30: 如果客户感兴趣, 可直接切入正题 / 67

情景 31: 幽默一点, 客户更喜欢与你沟通 / 69

情景 32: 抛出双方感兴趣的话题, 让对方消除戒备 / 71

情景 33: 少说多听, 满足客户倾诉的欲望 / 73

第 3 节 会聊天，客户信息全掌握 / 76

情景 34：了解客户家庭信息，挖掘潜在需求 / 76

情景 35：了解客户的经济状况，探知客户购买力 / 78

情景 36：了解客户保险计划，适时提出自己的建议 / 80

情景 37：了解客户工作情况，提出针对性服务 / 82

第三章 直面客户，排除异议促成交



第 1 节 产品介绍 / 86

情景 38：如何介绍子女保险产品 / 86

情景 39：如何介绍子女教育基金 / 88

情景 40：如何说服企业老板为其员工投保 / 90

情景 41：如何介绍商业车险 / 92

第 2 节 处理异议 / 95

情景 42：“我有社保，还要保险干吗” / 95

情景 43：“保险都是不可信的” / 97

情景 44：“你们保险公司没有 ×× 保险公司好” / 98

情景 45：“你离职了怎么办，公司倒闭了怎么办” / 100

情景 46：“体检核保太麻烦了” / 102

情景 47：沟通时，不要忽略其他陪同者 / 104

情景 48：虽然你努力讲解，但客户并不表态 / 106

情景 49：客户不了解保险，完全由你推荐 / 108

情景 50：“投保容易理赔难，我才不买呢” / 110

情景 51：“还完房贷再说吧，现在条件不允许” / 111

情景 52：“生病不怕，有子女呢” / 114

情景 53：“我身体健康，不需要买保险” / 115

情景 54：“我已经很有钱，不需要买保险” / 117

- 情景 55: “我的钱都在股市里” / 119
- 情景 56: “一切都是命, 买保险有什么用” / 121
- 情景 57: “我和家里人商量一下” / 122
- 情景 58: “我只想给老公买, 他又不同意” / 124
- 情景 59: “我朋友也在卖保险, 我还是买熟人的吧” / 126
- 情景 60: “保险期太长了, 不划算” / 128
- 情景 61: “命没了才赔, 有什么用” / 130

第 3 节 巧妙说服 / 133

- 情景 62: 跟老人沟通, 多拉家常 / 133
- 情景 63: 跟全职妈妈沟通, 多聊孩子 / 135
- 情景 64: 跟男士沟通, 可从工作入手 / 137
- 情景 65: 如何说服没有主见的客户 / 140
- 情景 66: 如何说服谨慎小心的客户 / 142
- 情景 67: 如何说服挑剔难缠的客户 / 144
- 情景 68: 如何说服“只要基本保额”的客户 / 147
- 情景 69: 如何说服 90 后客户 / 149

第四章 促进成交, 临门一脚很关键

第 1 节 成交需要适当引导 / 154

- 情景 70: 用身边的故事, 改变客户对保险的看法 / 154
- 情景 71: 善用关键数据, 巧妙说服客户 / 156
- 情景 72: 客户购买信号不可忽视 / 158

第 2 节 有效的成交技巧 / 161

- 情景 73: 直接询问客户, 是否需要成交 / 161
- 情景 74: 参与成交, 给客户最好的体验 / 162
- 情景 75: 假设成交, 让客户先看见好处 / 165

情景 76: 分拆说服, 让客户感觉不到贵 / 166

情景 77: 选择成交, 适合犹豫不决的客户 / 168

第五章 重视售后, 业绩倍增的关键

第 1 节 售后服务 / 172

情景 78: 亲自把保单送给客户 / 172

情景 79: 随时为客户提供咨询服务 / 174

情景 80: 理赔办理要有耐心 / 176

情景 81: 客户想退保, 你该怎么办 / 178

情景 82: 签单后, 巧妙提出客户转介绍 / 181

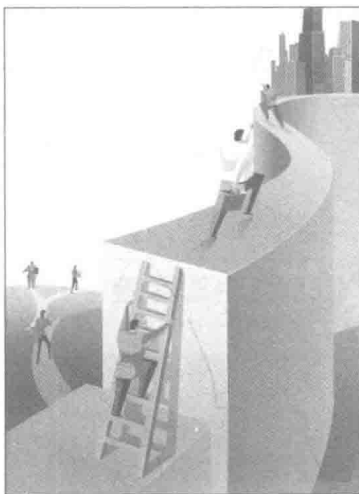
第 2 节 情感维护 / 184

情景 83: 定期找机会拜访客户 / 184

情景 84: 在特殊的日子为客户送上祝福 / 186

情景 85: 巧妙送礼品, 给客户一点小惊喜 / 188

情景 86: 在朋友圈里与客户友好互动 / 190



《第一章》

约见客户，迈出成交第一步

- 第1节 突破心理障碍，卖保险并不丢人
- 第2节 制造机会，让约见有充分的理由
- 第3节 停止冒昧拜访，电话约见更有效
- 第4节 微信约见，给客户更多安全感

第1节

突破心理障碍， 卖保险并不丢人

情景1：如何解释“你怎么也卖保险了？”

提到保险，虽说没有到“人见人烦”的地步，被排斥却属常见现象。亲戚朋友若知道你在卖保险，很可能不屑、质疑、鄙夷——“你怎么也卖保险了？”；推荐熟识的人买保险的时候，敷衍和拒绝，更是家常便饭；更不用说给路人介绍时遭受到的白眼了，还会被扣上欺诈的帽子……

很多保险销售人员会因此受到打击，还有可能产生心理障碍，从而影响销售的进度。这时，我们需要及时调整自己的心态，立即付出行动，并不断给自己打气，消除负面情绪。

情景解析

害怕尴尬，害怕丢人，害怕被拒绝，听到“你怎么也卖保险了？”就会觉得刺耳，甚至会出现恐惧心理。之所以这样，是因为。

第一，销售员不够自信，没有足够强大的心理支撑自己；

第二，销售的专业技巧和经验不够丰富，需要长期的积累，不断提高自己的业务素质；

第三，保险行业市场还不成熟，很多人对保险行业认识不足，总以为跑出来推销保险的人都带有欺骗性。

保险销售人员要学会用长远的眼光去看问题，要正确认识到保险行业虽然被很多人诟病，但是依然存在着很大的市场空间，特别是互联网保险公司的加

入，分一杯羹的机会将越来越多。

帮您支招

1. 自我暗示。每天用一句正能量的话激励自己，把自己想象成一位经验丰富的销售精英，暗示自己能行，以饱满的热情迎接任何突发的挑战。面对对方的轻视，告诉自己：“存在即合理！”“没什么大不了的！”

2. 转移注意法。销售保险过程中，因别人的白眼而烦闷时。坚信自己是在帮助客户，保险是对客户有利的。

应该这样说

“张先生，生活中存在很多我们无法控制的风险，比如，洪水、空难、车祸等种种意外事故，环境污染引起的重大疾病，养老风险，教育风险……保险可以保护自己，保障家庭权益，这就是投保的重要性！”

投保，没有风险，还可以保障家庭生活的稳定，且投资获利的机会多，可以让家人在遇到生老病死的时候获得经济保障，所以，卖保险并不是可耻的事情，反而是一件帮助客户、对客户有着重要意义的事情！

“保险，不仅可以积累个人资金，还可以借助众人的资金分摊、转移个人风险，一本万利！”

保险，可以用借力的形式，将损失分摊给有相同风险的客户，帮投保人渡过难关，卖保险实质上是一种雪中送炭的行为。

不要这样说

“卖保险怎么了？卖保险做好了非常赚钱啊！”

这样的语言，只会让对方觉得推销保险只是为一己之利，只是为掏空客户的口袋，即使对方对保险有一点点的好感，也会被你打击，从而放弃主动投保。记住，保险销售员在与客户接触的时候，要多给予，为客户解决困难，并适时说一些暖心的话，让对方心服口服地主动投保。

“卖保险怎么了？赚钱就可以了，还非要把自己的职业搞得那么高尚吗？”

保险销售人员要与客户建立好的人际关系，让对方对自己有充分的信任 and 好感，而不是反击，不是争吵，这种不悦的语言，只会让对方对你嗤之以鼻。

情景 2：回答客户质疑，如何“化险为夷”

保险销售员售卖的产品是风险的保障和未来的投资，在向客户介绍产品的过程中，无论如何沟通，都避不开一个“险”字，而恰恰这样的“险”是人们不愿意面对的，所以，有的时候销售员越是介绍得详细，分析得透彻，客户越是反感。

保险销售员巧妙地回答客户质疑，做到“化险为夷”，是顺利进行保险产品销售的关键环节。一个成功的保险销售员能够及时处理客户的各种各样、亦假亦真的质疑，能消除客户的抵触心理，让客户更加相信保险，从而打消客户的疑虑，让他们主动购买保险。

情景解析

客户存在疑虑，主要有下面两个方面。

1. 与大多数人的观念冲突，他们都觉得自己不会出险，忌讳自己出险的情况在自己的脑海里出现，觉得保险是一种带来负面暗示的东西。
2. 与保险销售员的销售方式有关，销售员的软磨硬泡，占用被推销人的大把时间，被推销人也不好意思直接拒绝，从而导致讨厌保险和销售人员。

帮您支招

1. 预先防范，做好准备工作。保险销售员在向客户推销保险产品时，想要及时“化险为夷”，就要提前防范，全面做好准备工作，了解客户各方面的信息和需求，这样才能把握客户的需求，减少客户的顾虑，增加保险产品的销售率。

2. 以反对意见吸引客户。保险销售员为了避免客户质疑，可以先提出鲜明的反对意见，引起客户的好奇心。然后，再用生动的案例向客户详细解释，深

入分析保险产品对客户的好处，这样更容易提高客户购买保险产品的主动性。

应该这样说

- “李姐，是呀，您看最近肉又涨价了。这物价涨得这么疯狂，给我们带来多大的心理压力呀！现在竞争也越来越激烈了，我们担负的家庭责任也更重大了，我能理解您的压力和负担，所以才专门给您推荐这两个保险产品……”

客户如果有质疑，并不是什么大不了的事情，相反，质疑更容易暴露出他们的喜好和偏向，保险销售员要顺水推舟、“化险为夷”，借着客户的喜好和偏向展开话题，想办法让客户看到保险的功能，满足客户的需求，这也是激励客户主动购买保险产品的一种重要技巧。

- “李姐，您看这份保险产品的收益，是不是自己期望的……”

保险销售员在遇到有质疑的客户时，要以保险产品的优势取胜，运用保险产品所具有的身价保障和免税的功能和优势，吸引客户购买保险产品。

不要这样说

- “张先生，您真的可以购买一份适合您的保险产品，万一生了大病，社保那点钱肯定不够，到时候多惨啊！”

保险销售员在向客户推销保险产品的时候，要正视保险产品本身的价值，不要夸大其词。否则，很容易让客户感觉到难以置信，他们一定会怀疑保险公司的真实目的，保险公司是不会为了投保人而完全不赚钱的，反而会认为保险销售员的介绍一点都不靠谱。

- “张先生，您错了，买保险比买股票靠谱……”

保险销售员在消除客户质疑的时候，语言不要过于直接，容易引起对方的激烈争辩。保险销售员可以采用旁敲侧击的方法来引导客户的购买行为。用比喻或列举案例的方式给客户暗示，让客户认识到保险收益的客观性，从内心开始接受保险产品。

情景 3：如何面对家人的不理解、不支持

很多人对保险销售行业存在着各种各样的误解，对身边的人从事保险行业更是不支持、不理解，具体表现为：

保险销售员就是不顾及别人感受而胡乱推销保险产品获得利润的人，特别是在面对亲戚朋友的时候，为了挣一些钱、获得一点利益就昧着良心杀熟；

保险公司就是骗人的，身边很多亲戚朋友交了保险，根本都没有获得相应的理赔，各种借口、各种走流程害人不少；

最关键的是，保险行业的工作并不稳定，整天地满楼逛、满街走，工资不高，又风吹雨打、烈日暴晒，这种工作太辛苦了……

情景解析

营销界的一句名言：“只有不合格的业务人员，没有做不通工作的客户。”要想做一名优秀的保险销售员首先要学会面对各种质疑和不理解，当然也要明白，在这些声音的背后，的确隐藏着保险行业的真实情况。

1. 刚刚进入保险行业的时候，工资比较低，十分辛苦。
2. 保险销售员职业进入门槛较低，会有个别负面现象的发生，让客户的消费体验很差，认为保险就是欺骗。
3. 个别保险公司的模式完全是传销模式，上线拉下线，下线再拉下线，提成也是上线提成下线的模式，很多保险销售员为了获得高收入就昧着良心，疯狂学骗术增员，连身边的亲戚朋友都不放过，通过人头费和管理费获得高提成。
4. 个别保险销售员给客户推销的保险产品根本不适合客户需要，只是为了获得该款保险产品带来的利益，长远来看，客户并没有获得实际收益。

帮您支招

1. 行动大于一切，保险销售员要用自己的实际行动告诉家人和朋友，保险销售行业是很有前景的，不要只看到保险行业的不好，要看到保险行业的好处，看到保险行业造福大众的美好景象，用身边的案例为大家清晰讲解。

2. 保险销售员加倍勤奋努力，提高自己的专业水平和服务水准，满足社会群体对保险销售员的要求和期望，来化解亲戚朋友对保险销售员的误解、不理解甚至仇视。

应该这样说

- “我用良心在做事情，我相信我自己的努力，相信付出终有收获，你等着看喜人的结果吧！”

保险销售员要向家长保证自己是在做对得起良心的事情，在工作中会诚心诚意地为客户服务，客户的利益大于一切，拥有真正优秀的职业道德，可能不是保险销售行业收入最高的，但，一定是保险销售行业最健康的，不会为一时利益背负骂名。

- “爸，你买份保险，以后家里丢什么东西，保险公司可以赔付给咱们的！”

保险销售员要随时让家长看到保险产品的好处，比如，家里丢了什么东西，可以告诉家长，买一份相关保险，以后再出现类似的情况，可以找保险公司索赔。家长亲身感受到保险的重要性和必要性后，就会对保险销售员所在的行业刮目相看。

- “分红保险，每年可得到3%的保底分红，最重要的是，万一家里有人得什么病，还可以找保险公司理赔，经济上获得保障，还可以安心过以后的日子。”

保险销售员要随时让家长看到保险产品的经济效益，钱最具有实际意义，能最快速地打动人心。保险销售员还可以跟其他理财方式的经济效益相比较，强调保险产品的高分红，让家长的保险意识发生新的转变！

不要这样说

- “你如果买这份保险，以后即使病情严重了，也不用怕，直接找保险公司理赔就可以了！”

保险销售员在推销产品的时候，一定要告诉客户事实，特别是面对自己的亲戚朋友的时候，不要为了一点点利益，就因为对方不懂，丧心病狂

地将对方骗进来，用传销模式获得提成。

也许，亲戚朋友会被一时蒙蔽，但是他们也会慢慢清醒，慢慢明白，轻则退保，重则闹得保险销售员家里不得安宁。

● “就怕万一嘛，只要你每年交 800 元，连交 8 年，一旦发生意外，你就可以获得 15 万元的补偿，住院看病的钱也可以报销！”

家人朋友是因为信任保险销售员，才愿意相信保险销售员的保险产品，一旦家人朋友觉得上当受骗了，就有可能退保。

这时，保险销售员千万不要以各种方式恐吓、欺骗家人朋友，比如，扣除保险风险金、扣除分红提成等，玩弄这些把戏，只会让对方更轻视你，家人朋友会更不理解你。

情景 4：如何克服推销保险的羞怯心理

很多资历浅的保险销售员在推销保险产品的时候，遇到陌生客户或者被拒绝时，就会很羞怯，甚至感到恐慌。多次失败之后，就会变得丧失信心，甚至连话都不敢跟客户讲。

资料表明，世界上 95% 的成年人都曾感到羞怯，大约 80% 的人在童年和青少年时期感到过明显的羞怯。很多销售员越是想给别人留下好印象，越力不从心，这在很大程度上阻碍了人际交往的深入发展，影响了保险产品的推销。

情景解析

推销保险产品是一个极富挑战性的职业，要不断面对挑战，不断面对失败和挫折，处理不同的事情，参与各类应酬活动，若处理不好各种复杂的事情，堆积的负面情绪会让你越来越容易产生羞怯心理。

很多保险销售员之所以对自己的工作产生羞怯心理，主要是因为存在以下几种心理。

1. 自己没有充分认识到保险的真正意义。

2. 当客户对产品有异议时，销售员内心也有所动摇，认为保险产品对客户来说可有可无。

3. 销售员容易被负面情绪所左右，不能时刻为自己加油鼓劲。

帮您支招

1. 保险销售员感到羞怯的时候，就用力深呼吸，调节自己的呼吸，反复多次，羞怯感和紧张感就会减弱甚至消失。比如，保险销售员可以先慢慢吸一口气，让气一直抵达下腹部，默念3个数，再次呼气，依然是3个数。

2. 用热情赶走羞涩，打开客户的心扉，不管客户是否购买保险，保险销售员都要丢掉一切的紧张和在意，主动热情地接近客户，用耐心和爱心融化客户，唤起客户内心购买保险的欲望。

3. 保险销售员面对客户的时候，要尽量显露自己有价值的一面，这样，才会有更多的自信、更强大的内心来支撑自己，保险销售员要强调自己能给客户带来的好处和利益，减少客户的拒绝率，保险销售员就不会那么羞涩了。比如，保险销售员承诺，可以给客户提供一种稳赚不赔的理财方法；保险销售员可以承诺客户的资产可以得到升值，还可以得到额外的保障。

应该这样说

● “欢迎欢迎，周先生，能邀请您到我们公司来做客，真是我们后辈的荣幸。”

保险销售员在平时要主动地跟形形色色的人交谈，锻炼自己的说话能力，增长自己的见识，懂得的知识多了，说话技巧也就提高了，羞怯的心理障碍就很容易消失了，在轻松、自如、随和的状态下交流，保险销售员才能收获更多的成功。

● “说实话，我是刚刚进入保险这一行的，很多地方做得还不够，我自己也在努力学习过程中，希望在这个过程中得到您的帮助！”

保险销售员在与客户聊天的时候，要拿出自己真诚的态度，真诚才会让人相信，切勿不懂装懂。

● “张先生，您好，感谢您百忙之中抽出时间听我来介绍这款产品，相信我