



即学即用的72个话术模板，
破解销售难题，快速提升销售业绩

保险销售 实战口才训练

内附：销售话术模板和简明行动指南
可复制性强，简单有效

丁正 ▲ 著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

保险销售

实战口才训练

丁正 ▲ 著

常州大学图书馆
藏书章



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

在销售的过程中,保险销售人员经常遇到各式各样的难题,如果不能很好解决这些难题,就会阻碍保险销售的成功。本书结合客户心理,为读者设计了有针对性的营销话术,以及相匹配的销售引导模式,书中所罗列的77种常见的难题和销售障碍的解决方法,帮助保险销售人员训练销售口才,使保险销售人员“不但知道怎么说,而且知道怎么做”。

本书内容涵盖了保险销售的各个阶段——拜访客户、保险偏见、公司误解、客户排他性异议、支付保费、选择险种、签单、售后服务等,为保险销售人员提供了全方位的销售技能指导,只要活学活用这些销售技巧,就能与客户有效沟通,进而快速地达成交易。

图书在版编目(CIP)数据

保险销售实战口才训练 / 丁正著. —北京:机械工业出版社, 2017.12
ISBN 978-7-111-58513-8

I. ①保… II. ①丁… III. ①保险业务—销售—口才学 IV.
① F840.4 ② H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 283208 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:胡嘉兴 责任编辑:戴思杨

责任校对:舒莹 责任印制:张博

三河市国英印务有限公司印刷

2018 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

170mm×242mm·12.25 印张·1 插页·181 千字

标准书号:ISBN 978-7-111-58513-8

定价:42.00 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

服务咨询热线:010-88361066

机工官网:www.cmpbook.com

读者购书热线:010-68326294

机工官博:weibo.com/cmp1952

010-88379203

金书网:www.golden-book.com

封面无防伪标均为盗版

教育服务网:www.cmpedu.com

前言

众所周知，很多人对保险有着诸多偏见，这严重地影响了保险销售工作的正常开展。快速、有效地化解客户心中的异议，在保险销售工作中就显得尤为重要。

许多保险销售人员仅将保险销售工作视为一种谋生的工具，他们认为，让客户成功投保，获得高额佣金即可，为了达到这个目的，他们丝毫不在意做事的原则和道德，渐渐地，销售过程中不断凸显出各种各样的问题，这些人的销售工作也面临着严峻的考验。在这里，我想说，保险是一项利人利己的服务事业，保险销售人员要尽快转变销售思路。

在拜访客户的过程中，保险销售人员需要秉持为客户着想的理念，细心观察客户的心理状态，站在客户的立场上考虑问题，让客户感受到真诚的服务态度，这样，他们才会接纳保险销售人员，进而愿意考虑为其推荐的险种。

本书系统归纳了销售过程中最常出现的各种销售场景，针对各个场景中需要重点应对的问题进行了深入分析，并提供了专业的销售技巧指导。书中内容结合客户心理，设计出即学即用的销售话术，以及相匹配的销售引导模式，使保险销售人员“不但知道怎么说，而且知道怎么做”，只要活学活用这些销售话术与引导技巧，就能与客户有效沟通，进而快速达成交易。

我们将重点为读者解决以下问题和提供以下帮助：

(1) 弄清楚每一项销售环节和销售场景，洞悉客户的心理特征，准确把握自

己的销售目标。

(2) 以客户的行为表现为依据,设计“即学即会,一用就有效”的销售话术和销售引导技巧,为销售人员与客户之间营造良好的沟通氛围。

(3) 指导保险销售人员在合适的时间、合适的地点、用合适的话术影响并推动客户达成签单协议。

本书内容涵盖了保险销售的各个阶段——拜访客户、保险偏见、公司误解、客户排他性异议、支付保费、选择险种、签单、售后服务等,将为保险销售人员提供全方位的销售技能指导。

笔者衷心地希望这本书能给广大读者朋友带来帮助。如果您发现书中不足之处,请提出宝贵的意见和建议。

目 录

前言

第一章 化解客户拜访阶段遇到的问题 // 1

销售场景 01 / 我很忙，没空听你说下去 // 2

销售场景 02 / 买保险，免谈 // 4

销售场景 03 / 又是卖保险的，真烦人 // 6

销售场景 04 / 咱们不认识，我凭什么相信你 // 8

销售场景 05 / 苦日子过惯了，不需要办保险 // 11

销售场景 06 / 留下你的联系方式，需要的时候再联系你 // 13

销售场景 07 / 保险销售员不可信，我会选择其他的渠道投保 // 15

第二章 有效纠正客户对保险的偏见 // 18

销售场景 01 / 我对保险没什么兴趣 // 19

销售场景 02 / 买保险不是诅咒自己吗 // 21

销售场景 03 / 保费交上去之后就会一去不回 // 23

销售场景 04 / 买保险还不如把钱存在银行里 // 26

销售场景 05 / 将钱投资在股市上，要比买保险划算得多 // 28

销售场景 06 / 保险费率总是变，投保让人不放心 // 30

销售场景 07 / 发生意外的概率非常小，我不做赔本的买卖 // 33

销售场景 08 / 周围的人都没有买，我也没有买的必要 // 35

销售场景 09 / 我有退休金，用不着担心老了之后的问题 // 37

销售场景 10 / 投保容易，理赔的时候太困难 // 40

销售场景 11 / 理赔的时候还要打官司，真是麻烦 // 42

第三章 消除客户对保险公司的误解 // 45

销售场景 01 / 保险公司都是骗人的 // 46

销售场景 02 / 保险公司要是垮了，我们该怎么办 // 48

销售场景 03 / 保险公司就是一台赚钱的机器 // 50

销售场景 04 / 保险公司霸王条款太多 // 53

销售场景 05 / 所谓的分红保险，都是骗人的招数吧 // 55

销售场景 06 / 这么多年没买保险，还不是平安地过去了 // 57

销售场景 07 / 霉运是命中注定的，保险公司也没办法阻止 // 59

销售场景 08 / 你们公司名气不够大，我选择 ×× 公司 // 62

销售场景 09 / 从未听说过你们公司，我无法放心 // 64

销售场景 10 / 其他的保险公司是如何规定的呢？我对比一下再说 // 66

销售场景 11 / 我已经买了其他公司的保险了 // 68

第四章 面对客户排它性措施的沟通策略 // 71

销售场景 01 / 小心驶得万年船，没必要买保险 // 72

销售场景 02 / 孩子还小，长大以后再投保 // 74

销售场景 03 / 我还年轻，不考虑人寿保险 // 76

销售场景 04 / 我的身体很健康，不需要买保险 // 79

销售场景 05 / 我有银行储蓄，不需要办理保险 // 81

销售场景 06 / 我有社保，不需要买保险 // 83

销售场景 07 / 儿子将来会养老，养老保险用不着 // 85

销售场景 08 / 工作福利和待遇很齐全，没有必要买保险 // 88

销售场景 09 / 我不缺钱，不在乎保险公司赔的那点钱 // 90

销售场景 10 / 我认识保险公司的人，不想从你这里买保险 // 92

销售场景 11 / 已经买过保险，暂时不需要 // 94

第五章 消除保险费支付方面遇到的问题 // 97

销售场景 01 / 我现在有贷款消费，保险是奢侈品 // 98

销售场景 02 / 钱很紧，缓缓再买 // 100

销售场景 03 / 要还房贷，没有多余的钱 // 102

销售场景 04 / 等我有钱的时候再说吧 // 104

销售场景 05 / 保费太贵了，我支付不起 // 107

销售场景 06 / 将来不一定有钱交纳这么昂贵的保费 // 109

销售场景 07 / 赚钱的险种有哪些 // 111

销售场景 08 / 只给孩子买保险，我没必要买 // 113

销售场景 09 / 你推荐的太多，我不需要这么多的保险 // 116

第六章 轻松面对客户选择险种时的问题 // 119

销售场景 01 / 我是月光族，存不下钱来 // 120

销售场景 02 / 虽然退休了，还是想办一份保险 // 122

销售场景 03 / 孩子教育方面，有什么保险可选 // 124

销售场景 04 / 新买了一辆车，我需要上保险 // 126

销售场景 05 / 我不差钱，关键是选择合适的险种 // 129

销售场景 06 / 贷款买的房子，压力大啊 // 131

销售场景 07 / 没有社会保险，老了以后该怎么办呢 // 133

销售场景 08 / 只是外出游玩，不会出什么事吧 // 136

销售场景 09 / 上下班的生活很简单，不会有什么意外 // 138

第七章 主动促成客户签订合约 // 141

销售场景 01 / 条款这么多，我还是不买了 // 142

销售场景 02 / 早晚都会买，不急于一时 // 144

销售场景 03 / 我再考虑一下吧 // 146

销售场景 04 / 我需要征询一下 ×× 的意见 // 148

销售场景 05 / 保险确实有必要，可家里不是我做主 // 151

销售场景 06 / 要是你离开了这家保险公司，我该找谁呢 // 153

销售场景 07 / 我只买最便宜的保险 // 155

销售场景 08 / 我要是买下这份保险，有没有礼品赠送 // 157

销售场景 09 / 掌握促成交易的方法 // 160

销售场景 10 / 如何巧妙地离开 // 162

第八章 用贴心的服务感动客户 // 165

销售场景 01 / 上次买的保险，我感觉不值 // 166

销售场景 02 / 免责条款是怎么回事，我忘记看了 // 168

销售场景 03 / 买了保险之后怎么就见不到你了 // 170

销售场景 04 / 你来多少次都没有用，我是不会续保的 // 172

销售场景 05 / 资金周转出现问题，我得退保 // 174

销售场景 06 / 投保的时间太长，我坚持不下去了 // 177

销售场景 07 / 交了这么多年的保费，一点用处都没有，我要退保 // 179

销售场景 08 / 我这里出了点事，需要申请理赔 // 181

销售场景 09 / 与老客户保持经常性的联系，他们也是朋友 // 183

参考文献 // 186

第一章

化解客户拜访阶段遇到的问题

拜访客户阶段，保险销售人员必须激发起客户继续交流的兴趣，让他们愿意听我们诉说。

销售场景 01 / 我很忙，没空听你说下去

客户心理活动

- (1) 既然你与公司没有业务上的来往，就没有必要听你说下去。
- (2) 我手头有一堆事情要处理，没有闲工夫听你说废话。
- (3) 电视剧正演到精彩的时候，我不想错过。
- (4) 不要和陌生人说话，我得找个理由赶紧打发他走。
- (5) 家里来了客人，我需要去招待。

保险销售员的销售目标

成功地与客户交谈是销售成功的第一步。客户会以繁忙为借口，拒绝进一步的交流，而我们需要努力争取让对方接纳自己。

保险销售员的销售意识与行为准备

面对陌生人的殷切询问，人们会以防备和拒绝的姿态来应对。无论“忙”的说辞是否成立，保险销售员都需要以真诚的态度消除客户的疑虑。

(1) 分析客户的“很忙”是否真实。客户无暇顾及其他，保险销售员就等他们忙完之后再说明来意；客户借故推脱，保险销售员就要另想其他的方法。

(2) 不要拆穿客户的谎言。为客户留足面子，依照他们的说辞，将“忙”作为话题切入点，深入交谈，进一步缩短彼此之间的距离。

(3) 待客户忙完之后再接近。保险销售员要真心实意地为客户着想，当客户手中有紧急的事务需要处理时，保险的事宜延后再说。

初次拜访客户的时候，客户会找出各种各样的理由拒绝与陌生人交谈，保险销售员不要被眼前小小的困难打败，要知道，保险对客户是有益的，我们要坚定为客户服务的信念。

保险销售话术模板

保险销售话术模板 1 > >

(客户确实很忙)真是对不起,是我太过大意了,您先忙!	配套行为:语速稍快,面带愧疚之色,俯身表达歉意,无声地移步到旁边区域。
----------------------------	-------------------------------------

话术点评:话语要精简。简单而真诚地向客户致歉,不要再为客户造成其他的困扰,为客户留出处理事情的空间和时间。

保险销售话术模板 2 > >

(客户只是在借故推脱)我理解您的心情,快节奏的生活让人无暇顾及其他,有一种保障能够解决后顾之忧,我可以耽误您五分钟的时间与您交流一下吗?	配套行为:微笑点头致意,表达认同,自然地看向佩戴的手表,展示自身的时间观念,略带恳求地等待顾客的回答。
--	---

话术点评:暗示客户接下来的交流和繁忙的状态没有冲突,我们在为客户提供忙碌生活的保障和便利,这样更契合了“忙”的说辞。

保险销售话术模板 3 > >

(客户确实在忙,但并非要紧之事)我理解您的感受,只需要五分钟的时间,请您给我一次交流的机会好吗?	配套行为:微笑颌首以示尊敬,自信地表明自己的意图。
--	---------------------------

话术点评:恳求顾客抽出些许时间,将交流的时间长短固定住,用简明而真诚的话语打动顾客。

常见错误销售行为规避

01 / 一言不发,转身离开。

遭遇拒绝之后选择离去,这样等同于主动放弃潜在的客户源,缩减了客户基数,也就降低了交易成功的概率。

02 / 不会浪费您太多的时间，听我说好吗？

保险销售员直接表明在浪费客户的时间，客户自然不愿再听下去，要知道，客户的时间是宝贵的，推销保险并没有浪费他们的时间，而是在为客户提供服务和帮助。

03 / 打扰了，我下次再来。

过于识趣和通情达理的保险销售员并不会赢得客户的好感，再次拜访的时候，客户可能早已没有任何印象，面对陌生人，他们还是心存戒备，保险销售员又要从头做起沟通工作。

销售场景 02 / 买保险，免谈

客户心理活动

- (1) 不要和我谈保险，我是不会买的。
- (2) 我曾经在保险上面栽过跟头，现在一听就很反感。
- (3) 卖保险的天天上门推销，真是烦人！
- (4) 辛苦挣来的钱，我才不会交给保险公司。
- (5) 天天喊着让人买保险，我们都变得麻木了。

保险销售员的销售目标

请求客户提供一次交谈的机会，作为销售的开端。客户的言谈中饱含着浓烈的对抗情绪，保险销售员需要重视起来。

保险销售员的销售意识与行为准备

保险销售员表明来意后，很多客户的第一反应是拒绝，对保险说“不”。究其原因，可能是客户遇到或亲身体验了保险的负面事例，保险销售员要试着去解读客户行为背后的心理。

(1) 停止向客户推销保险。客户的态度表明他们对保险有着强烈的抗拒心理，先处理心情，再处理事情，缓解客户的负面情绪是当务之急。

(2) 询问客户拒绝的原因。主动提出疑问,听客户讲述经历,延长沟通的时间,根据客户反映的情况,做出针对性的解答。

(3) 纠正客户的观念。保险销售员不仅在卖保险,还有向客户宣传保险知识的义务,切勿强求达成交易,保险销售员可借此机会逐渐消除客户对保险的负面印象。

客户表现出拒绝交谈的态度,是因为他们并不了解关于保险的详细情况,保险销售员的工作还未做到位。

保险销售话术模板

保险销售话术模板 1 >>

先生,我理解您的心情,以前遇到推销保险的人,我都会绕道走开。可自从经历了一些事情后,我逐渐地改变了观念,请允许我说一些肺腑之言,好吗?	配套行为:面带微笑,真挚地注视客户,躬身征求客户的意见。
---	------------------------------

话术点评:不要大惊小怪,客户的拒绝是常态。以淡定、从容的姿态面对客户,平缓地阐述自己的理由。

保险销售话术模板 2 >>

真是不好意思,请原谅我的冒昧,您不喜欢的原因是什么呢?	配套行为:神态要自然,表情放松,微笑注视客户,等待回答。
-----------------------------	------------------------------

话术点评:直接询问客户拒绝的原因,选择恰当的言辞,礼貌地征求客户的意见。

保险销售话术模板 3 >>

先生,您这样说可真是让我很迷惑呢!今天相见说明彼此有缘,您大可不必非得买保险,只是您给我解答一下这个疑惑好吗?	配套行为:做不懂状,语气真切,让客户感受到我们的真诚。
---	-----------------------------

话术点评：缓和对立的气氛，引导客户放松心情，客户主动放下警惕心，才愿意倾听。

常见错误销售行为规避

01 / 您可以看一下我们公司的宣传彩页。

客户听到“保险”一词后，就表明拒绝的态度，更不会用心查看宣传彩页，保险销售员并没有解决实质问题，只是在为销售做减法。

02 / 我又没有强迫你买。

这样的回答不会令客户改变想法，还容易给人一种强词夺理的感觉，保险销售员的表现不够专业。

03 / 一言不发，转身离去。

未作任何努力就放弃，费时费力，这样只会增加销售的难度，保险销售员要放下面子，不害怕面对客户的拒绝。

销售场景 03 / 又是卖保险的，真烦人

客户心理活动

- (1) 卖保险的整天在小区里面逛，真闹心！
- (2) 他们天天敲门，还让不让人休息？
- (3) 说过多少次了，我不想买保险。
- (4) 已经来我家好几次了，怎么还不死心？
- (5) 我不喜欢这个保险销售员，更不会接受他推销的保险。

保险销售员的销售目标

为客户带来新鲜感。客户的表现说明对推销保险已经见怪不怪，保险销售员要为客户带来全新的有益信息。

保险销售员的销售意识与行为准备

客户直接将厌恶之情挂在脸上，说明心里十分抗拒。若保险销售员仍旧坚持销售，结果将适得其反，并不是说这样的客户不会购买保险，保险销售员要寻找恰当的方法进行销售。

(1) 理解客户的心情。关于保险、保险销售工作，社会对其的评价负面偏多，保险销售员要认清社会现实，客户在这一背景的影响下才会有当前的表现。

(2) 保持良好的态度。无论客户的表现如何，保险销售员要做到镇定自若，为客户展现专业的销售姿态。

(3) 消除客户的负面情绪。正式推销保险之前，保险销售员需要努力让客户的心情平复下来，创造愉悦的交谈氛围。

客户对保险有着诸多误解，他们并不了解保险的作用和价值，保险销售员需要向客户传递有关保险的各方面知识，让他们明白投保的必要性。

保险销售话术模板

保险销售话术模板 1 > >

同我合作已久的一位客户刚开始的时候也这样说，可他已经买了好几份保险了呢！您想听听其中的原因吗？	配套行为：面带微笑，颌首表达理解，语调稍微上扬，引起客户的好奇心。
---	-----------------------------------

话术点评：暗示客户自己遇到过类似的情况，以自信沉稳的姿态应对，不可临阵怯场。

保险销售话术模板 2 > >

我确实是卖保险的，您的一位朋友托我来帮您办理保险业务，他说您可能刚开始很抗拒，但一定会给我一次说明的机会的，是这样吗？	配套行为：面带微笑，音量适中，专注地注视客户，语速适中。
---	------------------------------

话术点评：抬高客户，放低自己的姿态。

保险销售话术模板 3 > >

我理解您的心情，虽然我从事保险行业，但这次并非向您推销保险，公司考虑到社会对保险的评价并不好，特地开展了一次宣传保险知识的活动，我是这个小区的宣传负责人。	配套行为：点头表示理解，保持直立站姿，专注地注视客户，态度要诚恳。
--	--

话术点评：采取迂回的销售策略，从侧面入手，了解客户的各项情况，逐步地将保险观念渗透到客户的头脑中。

常见错误销售行为规避

01 / 您不买可以，干吗要这样说！

针锋相对的回答容易引起争端，在保险销售员的引导之下，客户会将抱怨全盘托出，若两人对立起来，事态的影响将扩大。

02 / 那您别买。

故意同客户唱反调，显示出保险销售员的做法不够专业，对工作和职业都没有负起责任。

03 / 您听我说，买了保险之后好处多着呢！

强行推销只会让客户更加反感，未依据客户的心理进行相应地回答，保险销售员的做法只会迎来客户更强烈的拒绝。

销售场景 04 / 咱们不认识，我凭什么相信你

客户心理活动

- (1) 口说无凭，我不知道你的真实意图是什么！
- (2) 这个人太过热情，不会是做传销的吧？
- (3) 有的保险销售员不负责任，找他们买保险不放心。
- (4) 现在的坏人五花八门，我不会轻易相信陌生人。
- (5) 熟人办事放心可靠，有什么事情找他们就行了。