

大陆首部人寿保险技巧全书

寿险营销技巧全书



鸟瞰全球人寿保险行业
浓缩欧美日营销大师技巧精华

正因为寿险人是社会中最杰出的
他的人生更多地需要伟大的技巧

经济日报出版社

图书在版编目(CIP)数据

寿险营销技巧全书/欧阳云,张弘编,一北京:经济日报出版社,1997,11

ISBN 7-80127-399-0

I. 寿… I. ①欧… ②张… III. 人寿保险-推销-方法

N. F840.62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 25043 号

寿险营销技巧全书(上、下册)

主 编	欧阳云 张弘德
责任编辑	张东月
责任校对	刘 重
出版发行	经济日报出版社
地 址	北京王府井大街 277 号(100746)
总 经 销	全国新华书店
印 刷	北京市云浩印刷厂
规 格	850×1168 毫米 32 开 28 印张
字 数	650 千字
版 次	1997 年 11 月第 1 版 1997 年 11 月第一次印刷
印 数	1—15000 册

ISBN 7-80127-399-0/F·115

定价:48.70 元

96
F840.62
32
212

寿险营销技巧全书

(下)

欧阳云 张弘德/主编

XAN 10/17

经济日报出版社

主 编 人 题 词

我们希望摆在诸位面前的——

是一本每个力争佳绩的保险业务员
的必读书；

是一本能让每个参与市场营销
的人士都获益匪浅的书；

是一本激励每个向往成功的人
士奋发向上的励志书。

目 录

第一篇 开发客户篇	(1)
第一章 准保户在哪里	(3)
第一节 准保户无处不在	(4)
第二节 别走别人走过的路	(15)
第三节 驾驭准保户	(32)
第二章 你在寻找什么	(41)
第一节 确定推销领域	(42)
第二节 谁是你的准保户	(53)
第三节 确定寻找的方向	(62)
第三章 寻找准保户的途径	(85)
第一节 不要放过任何一个机会	(86)
第二节 请人介绍准保户	(101)
第三节 建立准保户的档案	(114)
第四节 利用直接信函开发市场	(125)
第四章 组建自己的准保户网络	(129)
第一节 建立保户网	(130)
第二节 如何拓增准保户网	(137)
第三节 寻找有影响力的人物	(144)
第五章 开拓职业团体	(155)
第一节 开拓职团的方法	(156)
第二节 开发大企业的方法	(169)
第三节 职业团体深耕法	(182)
第四节 人事变动带来新市场	(190)

第二篇 接近客户篇	(195)
第一章 保险是一种最好的投资	(197)
第一节 爱与关怀的文件	(198)
第二节 财务措施.....	(209)
第三节 保险也是投资.....	(219)
第二章 成为受顾客欢迎的业务员	(241)
第一节 打动顾客的心.....	(242)
第二节 接近客户时的注意事项.....	(248)
第三节 了解顾客的心理.....	(263)
第三章 接近技巧	(291)
第一节 如何获得见面的机会.....	(292)
第二节 电话约见法.....	(304)
第三节 常用的接近方法.....	(326)
 第三篇 与客户面谈篇	(347)
第一章 找出客户的真正的需要	(349)
第一节 做个推销需要的能手	(350)
第二节 透视准保户的心理.....	(359)
第三节 贩卖利益.....	(370)
第四节 让准保户易于理解.....	(374)
第二章 不同类型的准保户	(393)
第一节 找到准保户.....	(394)
第二节 企业家准保户.....	(400)
第三节 合伙企业准保户.....	(412)
第四节 专业人士准保户.....	(418)
第五节 同大老板打交道.....	(426)

第六节	大学毕业生准保户·····	(435)
第三章	设计总体财务计划·····	(441)
第一节	理财计划·····	(442)
第二节	为了明天·····	(455)
第三节	使保户认识自己的价值·····	(464)
第四章	推销实用技巧·····	(471)
第一节	常用推销法·····	(472)
第二节	使用新颖的语言·····	(489)
第三节	讲故事的推销法·····	(501)
第四节	推销小技巧·····	(515)
第五节	寿险推销的秘诀·····	(527)
第五章	管理与推销·····	(539)
第一节	该不该当经理·····	(540)
第二节	管理也是一种挑战·····	(549)
第三节	主管应负责的事项·····	(553)
第四篇	突破障碍·····	(583)
第一章	正确面对拒绝·····	(585)
第一节	为什么推销不成功·····	(586)
第二节	克服第一步的恐惧·····	(594)
第三节	诚意待人·····	(604)
第二章	处理拒绝·····	(611)
第一节	尊重准保户的拒绝·····	(612)
第二节	发掘准保户拒绝的真正理由·····	(622)
第三节	处理拒绝的其它方法·····	(633)
第三章	化解客户的警惕心·····	(639)
第一节	化解准保户的警惕心·····	(640)

第二节	情感克服拒绝的威力·····	(647)
第三节	帮助准保户找到需要·····	(660)
第四节	对一百四十个拒绝的回答·····	(674)
第五篇	推销的收尾·····	(701)
第一章	结尾该怎样做·····	(703)
第一节	关于结束的知识·····	(704)
第二节	结尾的技术·····	(712)
第二章	保户在想什么·····	(723)
第一节	多替准保户着想·····	(724)
第二节	当准保户有购买意图时·····	(728)
第三章	结束实战技巧·····	(735)
第一节	“跟球走”战术·····	(736)
第二节	帮准保户“拔牙”·····	(739)
第三节	今天买最有道理·····	(743)
第四节	结束推销的秘诀·····	(748)
第五节	魔术般地促成签约·····	(754)
第六篇	服务篇·····	(763)
第一章	服务的真谛·····	(765)
第一节	建立形象从服务开始·····	(767)
第二节	售前和售后服务·····	(784)
第二章	售后服务会带来什么·····	(799)
第一节	主动为保户服务·····	(800)
第二节	售后服务也是促销的手段·····	(806)

附录一：业务员水平自测	(829)
附录二：中华人民共和国保险法	(847)
附录三：保险代理人管理暂行规定	(875)

第三章

设计总体财务计划

第一节 理财计划

一 最精简的提案

当你得到完整而且可用的资料以后,就可以坐下来仔细想想对方需要什么样的保险啦!

不错,现在你手里已经有了所有的资料,可是除非你能把这些资料凑在一起,变成一个非常清楚而且对客户有意义的建议,否则的话资料本身是没有任何意义的。写建议书虽然是一门技巧,但是绝对不可以有欺骗手段在内。

首先,你必须静下心来仔仔细细地想一想对方的问题到底在哪里,你所想出来的答案一定要经过一次“良心试验”,那就是你必须问问自己,假如我是他的话,我会不会这样做。这样一来,你也许觉得这个工作非常艰巨了,可是很幸运的是大概你拜访的 75% 的准保户,他们的问题都可以利用业务员们过去的经验来解决,所以你可以很快地设计出一套适合的解决办法来。

在做建议书时,最重要的一件事就是把你放在他的情况当中想一想。以工作的方法而言,要一件一件地各个击破。现在就进入他的情况。

首先他和他的太太将来绝对没有法子依靠子女养活,因此他得想一想,假如要有现在的生活水准,必须有多少钱才能够有现在的生活水准;所以假如他一旦发生意外的话,他的估计是:他的太太除了领社会福利金以外,至少还需要 1000 块钱才能过活;像这些数字事实上都需要你巧妙地指引他才能算得出来;当你拜访每位准保户的时候,你要弄清楚他目前的生活水准,然后

向他说明在任何的意外情况下,这笔钱必须是维持最基本生活的所需。

在拟定你的计划书时,这些一定是需要最先考虑进去的,其次才是孩子的问题,当小孩还小的时候,维持一家大小生活所需的开支又是多少呢?除此以外,还有一些特别的钱要计算,譬如说子女的教育金,意外费用以及杂七杂八的开支。

上面这种计算方法其实是把最后发生的事先处理;在教授“保险推销学”的书籍中,经常一而再,再而三的强调“颠倒顺序”的重要性,因为这里面有一个明显的心理性因素;对一般人而言,凡是很久以后才发生的危机常不被大家所关怀,因此要一个人花脑筋去想 10 年,15 年,或者 20 年以后,他的老婆成了寡妇要如何过日子,他一定感到很不耐烦,但是假如妻子需要他今天带钱回家买米,他就不得不把它当一件严重的事来办。

所以在你为自己的生意铺路的时候,最重要的是让准保户了解,做丈夫的,一定要把妻子的终身生活都打算到,如能推销这一点,其它一切眼前的事,既然他很容易了解,你根本就不必花很大力气再去说服他。

接下来想一想这位准保户告诉你的一连串数字:在他最小的孩子毕业以前,他的家庭每个月需要 1000 块钱,退休以后,他自己每个月还要 1000 块钱来养活自己(这些数字可能因人而异,但是却都是你的建议书中非常重要的一部分。)

等他把这些数字都弄清楚了以后,接下来该让他仔细地想一想,以他个人目前的计划,他自己所计算的这些数字可有可能实现?这是你说服对方最好的办法,有些保户很可能连一个个人计划都没有,那就更好办了。

这个时候,你的标准台词是:“某某先生,我现在要跟你一起玩一个很有趣的游戏,假如说你是你过世以后的财产管理人,当

某一天你这位财产管理人跟你的太太玛利一起清算你死后所留下的财务问题时,你这位财产管理人一定先跟她讲,从你所投保的人寿保险可以领到 10 万块钱,这笔钱存下来每个月可以拿到 500 元的利息收入,此外她还有社会福利金可以领,这样一来这笔本金不但无需动用,而且还有利息收入,但是也许你的太太会说:‘这一点钱我怎么够用呢?’事实上,你自己不觉得这笔钱太少了么?”

“这样一来,作为财产管理人的你,一定会问她:‘玛利,那么你到底要多少钱才够过日子呢?’你们两个人可能需要把所有的开支一笔一笔地列出来:租一间便宜的公寓,每个月需要多少房租,全家吃饭、穿衣、水电费等等,这个过程就跟上面所谈的是一样的。现在你晓得玛利她每个月除了社会福利金以外还需要 1000 块钱,那么你能跟对方说:‘玛利,我想你只能每个月抽一部分保险赔偿金来当生活费,看这笔钱能支持多久就支持多久。’

“你猜可怜的玛利下一个问题是什么?‘如果我每个月需要 1000 块钱,那这笔钱能花多久呢?’这很简单,答案是 11 年。这时候她要问你,11 年后她的小女儿才 14 岁而已,那时候一文不名她该怎么办呢?”

当你以这种方法把问题抽丝剥缕地分析给他听的时候,他看到的是冷冰冰的数字,这些数字会让他不得不接受你下面的建议。

凡人都有情感,只要他有机会向自己证明:有正确的理由买你的保险,他的情感会自然而然地偏向你的提议。你在表演这一套推销术的时候,建议你以对方的用语将整个的情形稍加夸张,同时让他明了他太太的那些问题,一个个都像事实一样牢不可破,要在没错过机会以前,让他预见妻子的处境,同时让他感

受到那种孤独无依的心情,这样他就会趁一切还没有变成事实以前,以一切力量防止变成事实;而 10 万块钱的保险赔偿金在几分钟以前,仿佛还是一笔巨大的财富,这一回可让他不再那么有信心啦!

这时候你可以再用另一着棋了。“某某先生,30 年以后你正好是 65 岁,65 岁的时候要解决这个问题恐怕只有一个办法。现在我们假设 30 年的时间已经过去了,你同样地把我叫来,跟我说:‘老兄,我已经辛苦了一辈子,养这个家,给小孩受教育,我实在觉得疲倦极了,我希望轻轻松松度过这个晚年,所以只要有可能的话,我就退休了,假如我现在停止付保险费,同时能把我现在能拿到的保险金转作年金,以便每个月都有正常的收入,我一共可以拿多少钱?’那你可能告诉他,‘某某先生,你每个月可以领到 400 块钱,还有你的社会福利,你觉得怎么样?’

这样一来,他很清楚地看到,他现在的个人计划能带给他的结果。把这些写在一张纸上,同时在旁边另外再加上一行,这一行就是对方刚刚告诉你他需要的日常开支——每一年有 10,000 块钱来应付各种开支,在孩子没有成年以前,每个月要有 1000 块钱,另外还要有足够的钱留给太太养老,假如他平安活到退休,自己每个月也需要 1000 块钱才能生活。

现在两种情况一作比较,结果绝不会是他原先所计算的那些数字,换言之他想的和他已经做的是两码事。对你而言,说到这里,你会真正明白推销以前,先了解准保户的情形是多么的重要!白纸黑字,如果句句都是他自己所讲的数字,那他绝对不会再跟你争执,要想睁眼说瞎话降低原先的数字,也不可能了。

现在谜底就要揭晓了,你的准保户对于他自己做计划的能力已经完全丧失信心,你不用再跟他有任何的争执,就可用他自己所作的估计,按部就班地让他接受你为他所做的全盘计划。

说实在的,这时候他已经在心里找答案啦,大多数人很容易找到这个正确答案,因为唯一的答案就是买人寿保险。对于被推销的人而言,看到这样的答案一定喜出望外,还有什么比解决了自己的烦恼更快乐的事呢!

根据所列出的步骤,你完全靠倒回去作业才能归纳这个答案。假如对方亲口告诉你等小孩成年以后,他的太太才 50 岁,你也晓得如果以年息 6 厘来算,1000 块钱一个月有 5 块钱的利息,所以如果太太一个月需要 700 块钱才能生活的话,可以算得出来,他的丈夫要遗留 14 万的积蓄或财产,否则的话,他的妻子就有经济困难。

因此你的建议书中的第一部分清清楚楚地写明:丈夫的可以存 14 万块钱,让太太放在银行里,每个月拿 700 块钱的利息,从他丈夫发生不幸,到孩子结束学业为止,这期间他太太每个月需要 1000 块钱的生活费,前面 14 万的遗产若以信托基金存起来只能提供 700 元利息收入,还有的 300 块钱需要另想办法!以定期存款而言,如果年利是 5%,那么需要 3,000 元定期存 18 年,每个月才有 300 块钱的利息收入,这就是第二部分的资金。第三部分要解决的是那笔 10,000 块钱的额外开销。当你把这些钱统统加起来,这就是你的保户给他太太的生活保障,这笔保障价值 19,300 万块钱。当你把这个数字算出来,看看他已经买了一笔 10 万块钱的人寿保险,那这位准保户所差的只是 93,000 块钱了。

到目前为止,你都没有要这位准保户买人寿保险,你只是不停地提到一事实:他需要有上述的积蓄,才能够满足他对家人的关切。你要等着他自己做结论,主动告诉你,除了买更多的人寿保险以外,再没有办法筹足 19,300 万元这样庞大的数字。

到了这个时候,从心理学的观点来看,现实的理由以及人类

的情感因素,合起来对这位准保户造成了庞大的压力,这是一种难以承受的压力!你想想看,事已至此,他还敢告诉你说:“这笔钱太高了,我看把它降到 20,000 块钱吧?”

答案是不可能,因为对方如果这样说的话,他等于说,如果我真的发生意外,那我太太还是靠子女养活吧!或者更不济当那一天来临时,要家人牺牲一点,过过比较穷困的日子。

现在既然上面的情况不可能出现,还是照计划一步一步来吧。“某某先生,我想你已经同意:必须在您有生之年存下这么多钱,您才有可能谈到为家人提供实质的生活保障。您觉得有什么好办法能够保证,在您有生之年存下这么一大笔钱呢?任何办法都不妨提出来研究一下?”

这个问题的答案只有一个,只是对方不会轻易的说出来,他总要挖空思想一些不同意的理由,因此你还要再花一点力气。“某某先生,从现在开始的 30 年间你需要存足 12 万块钱,假如说,我只要您付出 80,000 块钱,30 年以后就给 12 万块钱,这样的作法你同不同意?我想已经优惠这样多,您只要拿得出这 80,000 块钱,您一定会举双手赞成吧!我晓得您现在没有 80,000 钱,所以我再给你一个优惠,你可以分 30 年来缴这 80,000 万块钱,我对于您应缴未缴的部分也不收利息,这样的条件真正够优惠了吧!

“当然,我们都晓得人有旦夕祸福,有的人活不到 65 岁,有些很可能连 60 岁都活不到,但是以我们这套计划而言,无论什么时候发生不幸,我们都保证给您夫人 12 万块钱,这样她就可以稳稳地有一笔你所希望的收入,好好抚养孩子长大,你觉得这样的条件怎么样?我不是吓唬你,我可以告诉你,大部分人的太太都没有工作经验,有很多的先生会说不放心一下子交这么多钱给他的太太,对这些我们也有妥善的计划。我们可以以信托

基金的方式处理任何她希望我们代为处理的金钱,然后在每个月月初那一天,把这张表里的金额寄给她,这样一来又解决她的另一个烦恼,一切不都设想周到吗?

“某某先生,这里你只要履行一项义务,我想天下每一件你想要的东西都有义务的成分,您的义务是让我们晓得您目前的健康情况良好,否则本公司就无法负担这样一套完善的计划,我们要求你在我们指定的医生那儿做健康检查,您希望到医生那儿去,还是觉得他到你这儿比较方便呢?”

假如一个人经过你的分析以后,完全合于条件也就是说你晓得他买得起你推销的保险,那么你要是按照上面的这套合于逻辑的推销过程,还不能拿到这笔生意的话,恐怕只有一个理由了,那就是在你整个的说明过程之中,他还有某一点不了解。如果说事情结果真是这样,那你首先得问问他:

“某某先生,这整个的事,我已经很仔细地研究过了,全部了然于心,因此我可能在谈到建议书内容的时候,讲得快了一点。您是不是可以简单地告诉我,你觉得像这样的一套计划,对你个人有什么好处?”

等你把他还不清楚的地方统统解释清楚了以后,要是对方仍然迟疑,不肯采取行动,那你就要讲一些真正能够打动他的心的故事了,这些故事在下一章将作介绍。这一章里面所教给你的是套非常合于逻辑,完全讲理的推销方法,照理说他很难逃过你铺好的陷阱。

二 帮钱找个好归宿

大部分准保户认为已经投资出去的资金,大部分根本不算投资。他们把这些资金存放在银行、合作社(存贷社),或其它金