

在未来的15年内，中国大陆的保费收入将达到2500~3000亿人民币，尚需高水平的保险代理人至少150万人。这诱人的前景，预示着保险业将成为中国21世纪的——

第一推 销

全力拓展客源的空间

保险成功推销8步

跨越代理人与客户心理鸿沟

广东经济出版社
罗振文 著

掌握攻无不克的说服技巧

寿险行销：百万富翁不是梦



保险成功推销8步

第



推

销

罗振文 著

广东经济出版社

责任编辑：姚丹林

封面设计：流 野

责任技编：梁碧华

第 一 推 销

——保险成功推销 8 步

罗振文 著

出版 发行	广东经济出版社（广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼）
经销	广东省新华书店
印刷	韶关市粤北印刷厂（广东省韶关市五里亭）
开本	850×1168 毫米 1/32
印张	14.5
字数	322 000 字
版次	1998 年 10 月第 1 版
印次	1999 年 6 月第 2 次
印数	6 001～11 000 册
书号	ISBN 7-80632-343-0 / F·163
定价	22.00 元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

读者热线：发行部〔020〕83794694 83790316

·版权所有 翻印必究·

目 录

成功第一步 整装待发

一、充满刺激的职业

——认识保险推销

- 什么叫做保险推销..... (3)
- 保险商品的特殊性..... (4)
- 保险推销的行业特征..... (6)
- 保险推销业务准则..... (8)
- 我国现行保险展业制度..... (10)
- 保险推销组织形式..... (12)
- 保险推销业务流程..... (12)
- 保险推销技巧概览..... (13)
- 保险推销市场份额..... (16)
- 保险推销收入估测..... (17)
- 刺激职业的刺激因由..... (18)

二、磨刀不误砍柴工

——推销前的自我调整

- 成功推销的三大法宝..... (20)
- 保险推销成败的关键..... (22)
- 留一半清醒留一半醉..... (24)
- 推销保险的原始动机..... (26)
- 突破约拿情结..... (27)
- 谁是我们的衣食父母..... (29)
- 好货才与好朋友分享..... (31)
- 先销人品后卖商品..... (32)

成功第二步 开拓客源

一、众里寻他千百度

——寻找客户的方法

- 理想客户的主要条件 (37)
- 缘故推销法 (40)
- 设点咨询法 (42)
- 连锁式无限销售法 (43)
- 猎犬法 (50)
- 借光法 (51)
- 随机拜访法 (52)
- 群体开拓法 (54)
- 查阅资料法 (55)
- 合作销售法 (57)
- 陌生拜访 (57)

二、狂沙吹尽始见人

——分析客户的方法

- 未来客户分类方法 (62)
- 未来客户等级划分 (66)
- 未来客户潜在需求 (69)
- 不同年龄段客户的保险需求 (72)
- 不同性别客户的保险需求 (73)
- 事前调查准客户的技巧 (73)
- 事前调查经典范例 (76)
- 怎样建立准客户资料卡 (81)

成功第三步 约见面谈

一、不打无准备之仗

——制定访问计划的技巧

- 访问计划六要素 (87)
- 拜访计划的六要素是什么呢 (88)
- 拜访时间怎样确定 (89)
- 优先拜访对象的选择 (90)
- 拜访路线如何设计 (93)
- 安排拜访内容的要领 (93)
- 拜访策略设计 (94)
- 拜访计划实战例子 (94)
- 怎样制订每日访问计划 (96)

二、明朝有意抱琴来

——约见客户的技巧

- 先约后访的益处 (99)
- 直接访问约见技巧 (100)
- 电话约见基本要领 (104)
- 信函约见的方法 (108)
- 问卷调查表约见技巧 (110)
- 托约技巧 (112)
- 约见客户说服术举例 (112)

三、犹抱琵琶半遮面

——初步接触的要领

- 外观形象影响力 (114)
- 谈话措词要得体 (118)
- 恭维对方要出于诚心 (119)

- 尽量表现专业形象…………… (120)
- 积极自信的态度…………… (121)
- 寒暄的要领…………… (122)
- 消除对方戒心的技巧…………… (123)
- 少用嘴巴多用耳朵…………… (126)
- 不同类型客户的接近方法…………… (129)

四、对床夜话情意绵

——正式接近的技巧

- 揣摸客户心理状态…………… (136)
- 心中犹豫时的表现…………… (138)
- 这三个字表示拒绝…………… (139)
- 态度蛮横的背后…………… (140)
- 意外和善的企图…………… (142)
- 面无表情是何缘故…………… (144)
- 突然多话的内幕…………… (145)
- 如此举措用意为何…………… (146)
- 判断客户购买点…………… (147)
- 行为语言将告诉你什么…………… (148)
- 表情变化的内涵…………… (151)
- 引领客户情绪的技术…………… (151)
- 打击对方效果不错…………… (154)
- 如何促使客户认可…………… (157)

成功第四步 异议措置

一、关于金钱的谎言

——处理异议的原则

- 没有异议便没有保险推销…………… (163)
- 多问几个为什么…………… (165)

●换个角度试试看·····	(168)
●委屈自己有必要·····	(171)
●真诚合作的态度·····	(173)
●宽宏大量和微笑面对·····	(174)
●营造一种全新感觉·····	(177)
●用活处理异议的一般原则·····	(179)
●这仅仅是一个借口·····	(184)
●识破“没有兴趣”的真相·····	(187)
●风险何曾有假期·····	(190)
●处理异议说服术演练·····	(192)

二、随机应变总相宜

——处理异议的技巧

●保费细分法·····	(200)
●认真倾听法·····	(203)
●肯定否定法·····	(205)
●直接否定法·····	(208)
●问题引导法·····	(210)
●优点补偿法·····	(213)
●装聋作哑法·····	(215)
●快速反问法·····	(216)
●故事举例法·····	(218)
●转移目标法·····	(221)
●未雨绸缪法·····	(222)
●或此或彼法·····	(223)
●纵横比较法·····	(224)

成功第五步 商品推介

一、道是无情却有情

——保险商品例话

- 花多少钱买保险较合适…………… (229)
- 寿险的保费是怎样确定的…………… (231)
- 什么情况下可以退还保险费…………… (233)
- 参加寿险为何要体检…………… (235)
- 万一交不出保险费怎么办…………… (236)
- 采用哪种方式缴费较好…………… (238)
- 合同撤回请求权是怎么回事…………… (239)
- 报错了年龄怎么处理…………… (241)
- 保险费的自动垫交…………… (242)
- 保险合同会不会丧失价值…………… (243)
- 自杀之后保险单如何处理…………… (244)
- 保险单贷款是什么意思…………… (246)
- 不要轻易解除保险合同…………… (247)
- 怎样办理缴清保险…………… (249)
- 展期保险有何用处…………… (250)
- 怎样利用保险合同的中止…………… (252)
- 保户的通知义务有哪些…………… (254)
- 哪些人可以作为投保人…………… (256)
- 哪些人可以作为被保险人…………… (257)
- 保险合同中的受益人如何指定…………… (258)
- 指定受益人后可以更改吗…………… (260)

二、快乐地与人分享

——保险商品说明技巧

- 人身保险商品常识…………… (261)

●保险金额怎样确定·····	(262)
●保险金的给付原则·····	(263)
●人身保险的可保利益·····	(263)
●人身保险有哪些类别·····	(264)
●人身保险合同的要素·····	(264)
●人身保险合同的订立·····	(265)
●人身保险合同的变更·····	(266)
●人身保险合同的失效与复效·····	(267)
●人身保险合同的履行·····	(267)
●人身保险合同的终止·····	(268)
●人身保险合同的无效·····	(268)
●人身保险商品推介内容·····	(268)
●财产保险商品常识·····	(269)
●财产保险的分类·····	(269)
●财产保险的几种保险形式·····	(272)
●财产保险合同的生效·····	(272)
●财产保险合同的变更·····	(272)
●财产保险合同关系的终止·····	(273)
●保险商品说明技巧·····	(273)
●用宣传资料说明·····	(275)
●用图表说明·····	(278)
●用剪报说明·····	(278)
●用建议书说明·····	(278)
●用 FABE 技巧说明 ·····	(282)
●用 CLOSE 技巧说明 ·····	(283)
●说明保险商品时的注意事项·····	(284)

成功第六步 促成交易

一、神龙见首不见尾

——掌握客户情绪变化规律

- 情绪上升的起点····· (289)
- 怎样激发客户兴趣····· (291)
- 促使客户产生联想····· (292)
- 把握欲望最高点····· (293)
- 巩固客户购买动机····· (294)
- 捕捉客户成交的征候····· (294)

二、运筹帷幄不言中

——促成交易的方法

- 暗示式的承诺法····· (301)
- 反客为主法····· (302)
- 激将法····· (303)
- 二择一法····· (304)
- 举例法····· (304)
- 共享利益法····· (305)
- 动作促成法····· (306)
- 多次促成法····· (307)
- 一次促成法····· (308)
- 二次促成法····· (311)
- 电梯法····· (311)
- 拿破仑法····· (313)
- 避免分歧的要领····· (313)

成功第七步 满意服务

一、推销始于签约之后

——服务客户的技巧

- 提升公司形象的最佳途径…………… (319)
- 提高续保率的关键环节…………… (320)
- 拓展市场的关键所在…………… (320)
- 服务之中见真情…………… (320)
- 推销始于签约之后…………… (321)
- 售后服务的最佳时机…………… (321)
- 定期服务的方法…………… (322)
- 不定期服务的方法…………… (322)
- 服务客户贵在及时…………… (323)
- 应当做好售后服务的 26 个理由 …… (324)

二、一日不见如隔三秋

——客户管理的技巧

- 客户管理的基础工作…………… (327)
- 增进友谊的联系方式…………… (331)
- 巡回拜访现有客户…………… (332)
- 鸿雁传书情意浓…………… (335)
- 三勤主义有奇功…………… (337)
- 处理怨诉的良方妙法…………… (337)
- 经营客户贵在用心…………… (338)

成功第八步 业绩满贯

一、不尽长江滚滚来

——提高业绩的技巧

- 独特创意与众不同…………… (343)

- 成功推销的评价标准…………… (345)
- 树立正确的推销理念…………… (348)
- 帮助成功的积极心态…………… (350)
- 挖掘到更多客户的方法…………… (351)
- 托人介绍的技巧…………… (352)
- 创意促成常用说服术…………… (353)

二、似海侯门觅知音

——怎样招揽高额保单

- 高额保单卖给谁…………… (358)
- 怎样开拓有钱的保户…………… (359)
- 高额保单推销技巧…………… (360)
- 表露真诚后果如何…………… (362)
- 撩起客户的好奇心…………… (363)
- 比喻会产生什么结果…………… (366)
- 赢在执著…………… (368)

附 录

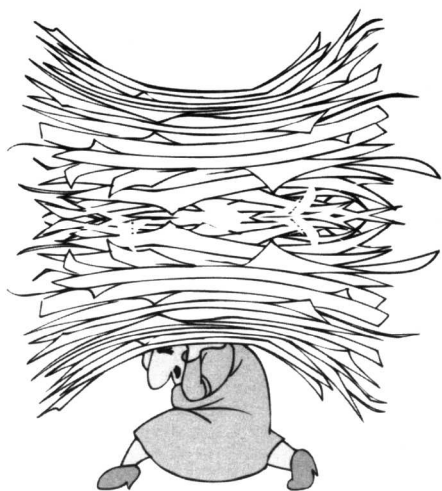
一、客户异议巧应妙答语库

- 很想买，但没有钱…………… (375)
- 储蓄比保险合算些…………… (376)
- 我已经保过了…………… (378)
- 和家里人商量一下…………… (379)
- 现在很忙，改天吧…………… (381)
- 有朋友在保险公司…………… (382)
- 怕通胀，怕不值钱…………… (383)
- 保险都是骗人的…………… (384)
- 保险不吉利…………… (385)
- 保费太贵了…………… (386)

●太太不同意投保·····	(388)
●很有钱，不需要买保险·····	(389)
●我有几千万的家产，买一二百万保险没有什 么用·····	(389)
●不用急，过段时间再说·····	(390)
●上班时间不谈别的·····	(391)
●资料没时间看·····	(391)
●夫妻一方不保另一方也不保·····	(392)
●保险条款经常变，承诺会不会变·····	(392)
●找我老婆说，这事我不管·····	(392)
●不知道怎么买·····	(393)
●身份证没办好，办好了再买·····	(393)
●很了解保险，要买会找你·····	(394)
●保险公司服务不好·····	(394)
●和别的保险公司比较·····	(395)
●我对保险没兴趣·····	(395)
●还清了债务就买保险·····	(396)
●等别人买了我再买·····	(396)
●我不需要保险·····	(397)
●我不会出事的·····	(397)
●流动性大，随时要走的·····	(398)
●不能保证以后交得起保费·····	(399)
●有了社会保险，其他不需要·····	(399)
●危机四伏，资金周转不灵·····	(400)
●钱都投在股票和生意上了·····	(400)
●老公和儿子买了就行·····	(401)
●别多说，我不买·····	(401)
●我是律师，不需要保险·····	(402)
●条款范围太窄·····	(402)

●只买意外险，不买人寿险·····	(403)
●条款对你们有利·····	(403)
●政局动荡怎么办·····	(404)
●生活平静不需要保险·····	(405)
●有儿有女何必买保险·····	(405)
●打官司我们赢不了·····	(406)
●你调离了我怎么办·····	(407)
●保险公司保险吗？·····	(408)
●年轻人不用买保险·····	(408)
●年龄大了买保险不合算·····	(408)
●及时行乐吃光花光算了·····	(409)
●孩子以后会赚钱的·····	(410)
●我病死了钱有何用·····	(410)
二、中华人民共和国保险法·····	(412)
三、保险代理人管理暂行规定·····	(439)

整装待发



· 成功第一步 ·