

职业技能训练课程 ①

秦仲阳 编著

保险营销 技能训练课程

Skill Training For Insurance Marketing



提升内涵，塑造成功的保险营销精英

广东省出版集团
广东经济出版社

职业技能训练课程①

秦仲阳 编著

保险营销 技能训练课程

Skill Training For Insurance Marketing



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

保险行销技能训练课程/秦仲阳编著. —广州: 广东经济出版社, 2005.4

(热门行业人员培训丛书①)

ISBN 7-80677-926-4

I. 保… II. 林… III. 保险业务-销售-技术培训-教材 IV. F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 141891 号

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	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	广东科普印刷厂 (广州市广花四路棠新西街 69 号)
开本	850 毫米 × 1168 毫米 1/32
印张	10.25 2 插页
字数	225 000 字
版次	2005 年 4 月第 1 版
印次	2005 年 4 月第 1 次
印数	1 ~ 6 000 册
书号	ISBN 7-80677-926-4/F·1172
定价	本册定价 20.00 元 全套 80.00 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: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

本社网址: www.sun-book.com

·版权所有 翻印必究·

总 序

一个企业是否具有竞争力，关键在于是否拥有一支优秀的员工队伍。同样，一个人能否在激烈的职业竞争中胜出，完全取决于他是否具备优秀的素质和良好的技能。对于企业来说，让所有员工受到良好的技能培训，是打造一支优秀员工队伍的有效途径；对于个人来说，全面提升自己的职业技能，则是增强本领、竞逐职场的有力保证。

《职业技能训练课程》是一套既适合企业开展员工技能培训，又适合个人自我修炼的实用宝典。这套丛书有四个分册，分别为《酒店服务技能训练课程》、《保险营销技能训练课程》、《零售服务技能训练课程》、《房地产销售技能训练课程》。其中，《酒店服务技能训练课程》介绍了酒店餐饮业的服务技能和技巧，《零售服务技能训练课程》介绍了零售业的服务技能和技巧，《保险营销技能训练课程》介绍了保险营销的技能和技巧，《房地产销售技能训练课程》介绍了房地产销售的技能和技巧。根据各个行业的特点，上述图书分别阐释了与此相关的培训目的、培训

重点及培训效果的评估，全方位地阐述了从行为规范到职业道德、各相关专业知识、技能以及从事该职业的工作方法和操作要领，并给予重点提示；既有由浅入深、循序渐进的培训步骤，又有针对性强、重点突出的实操演练。值得一提的是丛书的实用性：它没有定义、概念之类的论述，完全是从事相关职业人员应知应会的基本技能和操作实务。对于读者来说，这套丛书就是授课的教案和技能修炼的忠实向导。

参加这套丛书编写的人员，大多是相关行业的行家里手，他们既有现代知识型员工培训的理念，又有丰富的实践经验。相信这套丛书将会受到企业培训机构和相关读者的欢迎。对于编著者而言，能给予读者切实有益的帮助，是一件令人高兴的事情。

编著者

2005年3月

目 录

第一章 行为规范与职业道德

1

- 一、仪容仪表规范 3
- 二、语言规范 6
- 三、礼仪规范 10
- 四、素质要求与职业道德 15
- 五、良好心态的培养 21

第二章 保险基本知识

27

- 一、保险基础知识 29
- 二、人寿保险 35
- 三、人身意外伤害保险 42
- 四、健康保险 50
- 五、保险合同 58

第三章 转介绍与增员的技巧与方法

63

一、转介绍的技巧与方法 65

二、增员的技巧与方法 72

第四章 潜在客户的寻找与评估

83

一、寻找潜在客户的基本策略 85

二、寻找潜在客户的方法途径 96

三、潜在客户的评估与管理 108

第五章 拜访保险客户的准备工作

121

一、了解客户及其购买行为 123

二、准备行销工具 129

三、制定拜访计划 138

第六章 接近保险客户的方法与技巧

153

一、约见保险客户的方法 155

二、接近保险客户的方法 163

三、接近保险客户的技巧 186

第七章 行销面谈的方法与技巧

193

- 一、行销面谈的原则 195
- 二、行销面谈的任务 197
- 三、行销面谈的步骤 201
- 四、行销面谈的技巧 208

第八章 排除保险客户异议的技巧

233

- 一、保险客户异议的内涵及类型 235
- 二、排除保险客户异议的方法 238
- 三、几类异议的排除技巧 247

第九章 促成保险交易的要诀

259

- 一、保险成交的信号 261
- 二、促成保险交易的方法 265
- 三、辞别与回访客户 284
- 四、保险交易失败的原因及应对 289

第十章 保险行销的售后服务

295

- 一、售后服务的方式与内容 297
- 二、递送保单 302

三、处理抱怨 307

四、处理理赔 310

第一章

行为规范与职业道德

✱ 培训目的

掌握维护良好外在形象的方法

能运用恰当正确的语言艺术

掌握正确的礼仪

提高个人素质和修养

提高职业道德水平

培养良好的心态

✱ 培训重点

仪容、仪表规范

礼节规范

语言规范

职业道德规范

良好心态的培养

一、仪容仪表规范

仪容仪表是人的外在表现,主要包括长相、衣着、发型等方面。仪容仪表体现了一个人的精神面貌,保险营销人员应尽力维护好自己的仪容仪表,给客户留下美好的第一印象,为保险营销活动打下良好的基础。

1. 仪容规范

仪容是指一个人的长相及其修饰。仪容具体要求如下:

(1) 要定期理发,头发不能太长或太乱,不能把头发染成红色、青色等颜色。

(2) 男保险营销人员要注意经常刮胡须,女保险营销人员要根据自己的特点,适当化妆。

(3) 要保持面部清洁,勤洗脸,不能留有污渍。

(4) 勤洗澡勤剪指甲,不染指甲,保持手的清洁卫生。

(5) 如果有口臭、狐臭,应尽量医治,清除异味。

(6) 头发要修剪得体,给人以清爽感,油头粉面容易使客户厌烦。

(7) 保险营销人员要神色坦然、外貌整洁,给客户以自然得体、精神焕发的印象。

2. 仪表规范

保险行销人员的仪表主要体现在服饰上，其基本要求是整齐清爽、干净利落。具体要求如下：

(1) 男保险行销人员不论是着西装还是各种便服，在颜色、款式上要协调、得体，衣服要干净、整洁，并且烫平；尽量不把打火机等杂物放入口袋，以免衣服变形。

(2) 保险行销人员不能将衣袖、裤子卷起，不穿拖鞋。

(3) 帽子要戴正，不可将帽子歪戴和反戴。

(4) 男保险行销人员系领带和领结时，不可系歪或过松。女保险行销人员穿裙子，不可露出袜口，应穿肉色袜子。

(5) 男女保险行销人员均不准戴有色眼镜。

3. 举止规范

保险行销人员要给客户留下良好的印象，除了注意自己的仪容仪表外，还必须注意平时的行为举止。这样在与客户打交道时，就可以做到不卑不亢、不慌不忙、有条不紊、有礼有节，避免各种不礼貌或不文明的行为发生。具体要求如下：

(1) 坐要端正，应避免歪坐在座位上或跷起“二郎腿”，更不应该在座位上睡觉。

(2) 站要稳定，不能东倒西歪，更不应全身颤动不止，应避免背着手或将手伸进衣裤中。

(3) 听要认真，应避免东张西望、无精打采或抓耳挠腮、不停地看表等。

(4) 不要当着客户的面擤鼻涕、掏耳朵、剔牙齿、修指

甲、打哈欠、咳嗽、打喷嚏。实在忍不住，也应该面朝一旁，用手帕或卫生纸捂住口鼻，然后将卫生纸丢入垃圾筒，尽量不要发出大声，以免打扰旁边的人。

(5) 到客户家中或办公室访问，进门之前应先按门铃或轻轻敲门，然后站在门口等候，按门铃或敲门的时间不要过长，无人时或未经主人允许时，不可擅自闯入。

(6) 进入客户家中，若未经主人允许，不准随便参观住房和屋里的摆饰物，即使是熟悉的客户，也不能随便翻阅主人的书籍、信件，更不能翻抽屉、翻衣柜等。

(7) 保险营销人员要等客户坐下后方可就坐，坐姿要端正，神态要自然，不能有不良动作，如屈身、跷腿等。

(8) 注意力要集中，要用温和的语气和积极的态度与客户谈话，要注意倾听，目光不要游离不定，回答也不可支支吾吾。

(9) 若在场人数较多，要主动向其他人表示问候或适时攀谈几句。

(10) 站立谈话时，身体要稳定，不能歪斜，手要放端正，不可将双手抱在胸前。

(11) 在与客户交谈时，保险营销人员应避免以下易犯错误：

①不停地眨眼；②眉梢上扬；③咬嘴唇，舔嘴唇；④折手指发出响声；⑤频繁地吐吞烟雾；⑥不停地耸肩；⑦发出嘶嘶声；⑧摸鼻子、摸鼻孔；⑨咳嗽或打喷嚏；⑩神情紧张，慌张失措。

二、语言规范

保险行销人员面对的是广大客户，而语言是双方沟通的桥梁。优雅的谈吐，会令客户心驰神往。作为一名合格的保险行销人员，必须要掌握以下一些交谈技巧。

1. 交谈原则

(1) 在与客户交谈时，态度要诚恳，措辞要准确，语言要谦逊，有礼貌，要注意观察对方神态，给对方说话的机会。

(2) 说话要清楚流利，声音要适中，吐字要清晰，语速要合适，不能吞吞吐吐、结结巴巴，也不能含糊其辞。

(3) 语言要简洁明了，不可故作高深，不可使用太多难懂的专业术语。

(4) 与客户交谈注意力要集中，双目注视对方，不可左顾右盼、心不在焉。可适当用些手势，但手势要适度，不可手舞足蹈，不可过于夸张。

(5) 交谈中要留心客户的话，给客户说话的机会，对客户提问要及时回答。对方说话时，不要轻易打断或插话，以尊重对方。如果确实需要打断对方谈话，以阐明自己的意见时，应先用商量的口气询问一下：“对不起，先生（小姐），能打断您一下吗？”或说：“我可以向您提个问题吗？”如果对方谈到一些不便谈论的话题，可以适当地转移话题，不要引起对方的

不快。

(6) 要了解一些禁忌。一般地说,尽量不要谈及不愉快的事情。如果对方有生理方面的缺陷,绝不能冷嘲热讽,以免伤害客户的自尊心;对方对谈论的话题不感兴趣时,要立即转移话题或改变谈话策略;对对方不幸的遭遇,要同情并表示理解;对方有喜事时,要及时祝贺。

(7) 注意表达方式,避开粗俗词句。如去厕所,可以说“对不起,我去方便一下”“我去一下洗手间”;涉及女性客户怀孕,可以说“恭喜你,有喜了”“要当妈妈了”。同时,保险营销人员还应了解不同地区客户的生活饮食习惯,要尊重客户的宗教信仰。

(8) 当谈话对象超过三人时,不应该只与其中的一个人交谈,而忽视了其他人的存在。应该时不时地停下来与在场的其他人攀谈几句,一来可以活跃气氛,二来可以让客户觉得受到尊重。交谈要有礼貌,不可用习惯性口头禅,不可唾沫横飞、咳嗽、打喷嚏,引起客户的反感。

2. 交谈技巧

保险营销人员的工作任务,就是向客户阐释保险的意义,争取在与客户交谈中成交。因此,保险营销人员应该掌握以下交谈技巧。

(1) 行销介绍技巧。

行销介绍技巧是交谈的主要技巧,它主要包括以下几个方面的内容:

①行销介绍事先经过精心准备,能使客户产生兴趣。

- ②不谈客户不感兴趣的事情。
- ③行销介绍的内容应简洁明了。
- ④谈话要有针对性，可谈一些引起客户购买欲望的话题。
- ⑤不谈一些“老一套”的东西，可谈一些新颖、有活力的话题。

- ⑥采用多种介绍方式，如案例介绍式、资料介绍式等。
 - ⑦通过语言、行为等先行销自己的人品，再去行销保险。
- (2) 倾听的技巧。

倾听的技巧也是交谈技巧的重要组成部分，它主要包括以下内容：

- ①在客户说话时，报以认真、礼貌、诚实性的关注。
 - ②不随意打断客户说话。
 - ③可以用笔去记一些客户说话的内容，以示认真倾听。
 - ④随时能保持开放的心胸去倾听客户说话。
 - ⑤学会用友善而诚恳的目光注视客户。
 - ⑥适当给客户以赞许的反应（如点头称是等）。
 - ⑦认真分析客户所说话的意思。
 - ⑧当发生分歧时，先站在客户的立场想想。
 - ⑨若客户说得太久，须用婉转的方式中止。
- (3) 保险行销人员必备的交谈语言及技巧。

答话技巧有如下几个方面：

- ①回答问题之前，要给自己一些思考的时间。
- ②在未完全了解问题之前，千万不要回答。
- ③有时候回答整个问题，倒不如只回答问题的某一部分。
- ④逃避问题的方法是：回顾左右而说其他的事情；或者以资料不全或不记得为借口，暂时拖延。