



中国推销员新向导丛书 4

保险推销员 口才技巧全书

获取高收入的最新口才训练手册

汗牛策划
陈企华 主编

让你的推销
无障碍

- 一流的口才
- 一流的业绩
- 一流的收入



中国纺织出版社

中国推销员新向导丛书

保险推销员口才技巧全书

汗 牛 策划

陈企华 主编



中国纺织出版社

内 容 提 要

保险业将是一个热门的行业,目前保险推销有 120 万个职位还空缺。作为一名保险推销员,要想在激烈的竞争中站稳脚跟,你一定渴望自己有口若悬河的口才,机敏思辨的大脑,步步为营的谈判技巧,进退自如、张弛有道的方法,以成功的保险推销来展示自己非凡的才能。本书正是以保险推销员的口才技巧培训为中心,以保险推销的全过程为背景,教你在各种不同保险推销过程中的口才技巧,的确是一本实用性很强的好书。

图书在版编目(CIP)数据

保险推销员口才技巧全书/陈企华主编. —北京:中国纺织出版社,2002.5

(中国推销员新向导丛书)

ISBN 7 - 5064 - 2310 - 3/F.0229

I. 保… II. 陈… III. 保险业务 - 推销 - 语言艺术

IV. F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 026865 号

责任编辑:李秀英

责任印制:刘强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号

邮政编码:100027 电话:010 - 64168226

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京航信印刷厂印刷 各地新华书店经销

2002 年 5 月第一版第一次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:14

字数:300 千字 印数:1 - 6000 定价:25.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

《中国推销员新向导丛书》编委会

主编 陈企华

编委 陈企华 孙科炎 周锡冰

刘 建 彭 强

目 录

第一章 接近准保户时的口才技巧

一、寒暄的口才技巧	(2)
1. 寒暄的要领	(2)
2. 寒暄开场白的设计	(6)
3. 寒暄中运用幽默和赞美	(12)
4. 赢得准保户信任的寒暄方式	(16)
5. 寒暄中的注意事项	(21)
二、保险产品说明的口才技巧	(24)
1. 产品说明口才技巧的要求	(24)
2. 解说建议书的口才技巧	(25)
3. 说明时诱导准保户的口才技巧	(28)
4. 用“比喻”说明时的口才技巧	(30)
5. 避开“实话”的口才技巧	(31)
6. 成功产品说明案例分析	(33)
三、与准保户沟通的口才技巧	(35)
1. 言语沟通的基础知识	(35)
2. 处理准保户不良情绪的口才技巧	(38)
3. 发问式引导沟通的口才技巧	(43)
4. 打击式引导沟通的口才技巧	(49)

目 录

四、处理接近障碍的口才技巧	(52)
1. 产生接近障碍的原因	(52)
2. 接近障碍的处理技巧	(53)
3. 摆脱尴尬局面的口才技巧	(55)

第二章 与准保户面谈的口才技巧

一、面谈口才技巧的基本要求	(62)
1. 陈述技巧的基本要求	(62)
2. 发问技巧的基本要求	(63)
3. 其他的基本要求	(65)
二、了解准保户的口才要求	(66)
1. 了解准保户的重要性	(66)
2. 了解准保户需求的口才技巧	(69)
3. 利用准保户的需求进行推销的口才技巧	(76)
三、面谈中的非言语交流	(80)
1. 面谈中的形态语言	(80)
2. 面谈时如何利用准保户的形态语言	(83)
四、面谈口才技巧中倾听的艺术	(88)
1. 倾听的重要性	(89)
2. 倾听的类型	(93)
3. 倾听的技巧	(95)
4. 排除倾听的障碍	(98)
五、运用语言技巧的注意事项	(99)
1. 创设良好的环境	(99)
2. 面谈时的注意事项	(101)

第三章 促使保险推销成功的口才技巧

- 一、发挥成交口才技巧的一般要求 (107)
 - 1. 促成成功交易的五大关键和七项要求 (107)
 - 2. 成交时刻把握自己 (115)
 - 3. 善于运用成交策略 (118)
- 二、发挥成交口才的方法及技巧 (121)
 - 1. 抓住成交点进行促成的口才技巧 (121)
 - 2. 运用十大方法促成的口才技巧 (122)
 - 3. 运用十大技巧促成的口才技巧 (128)
 - 4. 促成交易的话术 (138)
- 三、正确使用促成交易的口才技巧 (141)
 - 1. 巧用“节约保费”的口才技巧 (141)
 - 2. 运用“推定承诺”的口才技巧 (144)
- 四、排除成交障碍的口才技巧 (146)
 - 1. 排除促成签约被拒绝的口才技巧 (146)
 - 2. 排除障碍之起死回生的口才技巧 (149)
 - 3. 排除准保户的疑惑 (153)

第四章 向不同准保户推销的口才技巧

- 一、向不同准保户推销的口才技巧原则 (159)
 - 1. 注意发问技巧 (159)
 - 2. 及时表述推销承诺 (160)
 - 3. 保险推销员的言语要求 (161)

目 录

4. 推销员语言技巧的六大要诀	(164)
二、向不同准保户推销的实战口才技巧	(165)
1. 表明自己所需时间	(165)
2. 致胜的五大魅力声音	(166)
3. 推销语言要幽默风趣	(167)
4. 推销面谈时说话要委婉	(168)
5. 推销过程中善用模糊	(169)
6. 推销过程中善用反问句	(169)
7. 吸引准保户的二十大话题	(171)
三、向不同准保户推销的口才技巧	(172)
1. 向傲慢型准保户推销的口才技巧	(172)
2. 向名人推销的口才技巧	(174)
3. 向忙碌型准保户推销的口才技巧	(176)
4. 向“熟视无睹”型准保户推销的口才技巧	(179)
5. 向沉默型准保户推销的口才技巧	(181)
6. 向“古怪”型准保户推销的口才技巧	(184)
7. 向“顽固”型准保户推销的口才技巧	(187)
8. 向“长舌”型准保户推销的口才技巧	(190)
9. 向“装腔作势”型准保户推销的口才技巧	(193)
10. 向“恭敬”型准保户推销的口才技巧	(195)
11. 向经常贷款的准保户推销的口才技巧	(198)
12. 向不愿买人身保险的准保户推销 的口才技巧	(200)
13. 向大学生准保户推销的口才技巧	(201)
14. 向“畏生”型准保户推销的口才技巧	(203)
15. 向“撒谎”型准保户推销的口才技巧	(207)

- 16. 向“脆弱”型准保户推销口才技巧 (210)
- 17. 向老年准保户推销的口才技巧 (213)
- 18. 向女性准保户推销的口才技巧 (214)
- 19. 向“挖苦”型准保户推销的口才技巧 (215)
- 20. 向社交大方型准保户推销的口才技巧 (217)
- 21. 向自作聪明型准保户推销的口才技巧 (218)
- 22. 向独断型准保户推销的口才技巧 (218)

第五章 用电话推销保险的口才技巧

- 一、了解电话推销** (221)
 - 1. 电话推销的特点 (222)
 - 2. 电话推销的重要性 (223)
- 二、电话推销步骤** (223)
 - 1. 电话约定访问的四个步骤 (224)
 - 2. 使准保户积极购买的七个步骤 (226)
 - 3. 电话催款的七个步骤 (228)
- 三、电话推销的要领及技巧** (231)
 - 1. 推销员打电话的基本要领 (232)
 - 2. 电话推销的礼仪 (235)
 - 3. 电话推销的技巧 (237)
 - 4. 电话约访 (243)
- 四、应对电话推销中的拒绝** (250)
 - 1. 应对拒绝的技巧 (250)
 - 2. 应对拒绝的实例分析 (254)

第六章 应对准保户拒绝的口才技巧

一、正确认识准保户的拒绝	(259)
1. 准保户拒绝的根源	(259)
2. 准保户拒绝的本质	(262)
3. 准保户拒绝的种类	(267)
二、有效预防准保户拒绝的口才技巧	(269)
1. 预防拒绝的一般方法	(269)
2. 预防拒绝的第一要点——培养敏 锐的观察力和判断力	(270)
3. 预防拒绝的第二要点——用“幽默”接近对方 ...	(272)
4. 预防拒绝的第三要点——以“赞美”接近对方 ...	(274)
5. 预防拒绝的第四要点——“地毯式” 访问制造声势	(275)
6. 预防拒绝的其他方法	(276)
三、处理准保户拒绝的口才技巧	(283)
1. 处理准保户拒绝的时机	(283)
2. 辨别真实与非真实拒绝	(286)
3. 把握处理准保户拒绝的步骤	(288)
4. 灵活的处理方式	(289)
四、处理反对问题的误区	(307)
1. 有问必答	(308)
2. 有问不知如何答	(309)
3. 陷入与准保户的争辩中	(309)
4. 陷入繁琐的比较中	(310)

- 5. 不知请求购买 (310)
- 6. 轻信准保户的借口和许诺 (311)

第七章 针对不同拒绝辞令的话术

- 一、应对准保户“不需要保险”的话术 (314)
 - 1. 我已经投保了,不想再买 (314)
 - 2. 老来靠子女,不必保险 (320)
 - 3. 别多说,我不买 (325)
 - 4. 我还年轻,无需考虑退休问题 (328)
 - 5. 我们有劳保,不必保险 (332)
 - 6. 有了社会养老保险,其他不需要 (335)
 - 7. 我有足够的钱,不需买保险 (338)
 - 8. 身体健康,不必买保险 (339)
 - 9. 老公和儿子买了就行了 (341)
 - 10. 我要移民,买保险有用吗? (344)
 - 11. 我的太太可以去工作赚钱养家,不用买保险 ... (346)
 - 12. 我有家庭,什么都有了 (350)
- 二、应对“我没有钱,不买保险”的话术 (352)
 - 1. 我目前不想增加经济负担 (353)
 - 2. 只买意外险,不买人寿险 (358)
 - 3. 我正在存钱买房子,不要保险 (360)
 - 4. 我很穷,保费我现在负担不起 (362)
 - 5. 其他保险太贵,我会向保险公司买最便宜的 (366)
 - 6. 我随时要动用我的钱,无钱买保险 (369)

目 录

三、针对“准保户不急着买保险”的话术	(372)
1. 把你的保险说明书和建议书留下， 我研究一下再做决定	(372)
2. 这计划还可以，过一阵再说	(376)
3. 我要同家人商量后再做决定	(380)
4. 我要和别家公司的保单比较后再做决定	(382)
5. 我从不仓促地做出决定，考虑看看	(385)
四、针对准保户对保险没有信心的话术	(388)
1. 我打算买定期保险，其余的钱使用投资	(389)
2. 我亲戚在保险公司工作，我会找他们买	(392)
3. 买保险真的会有好处吗？	(394)
五、针对准保户对保险有误解的话术	(398)
1. 买保险划不来，钱被保险公司赚去了	(398)
2. 你们很多范围不保，买保险还有什么作用	(400)
3. 条款对你们有利，打起官司我们赢不了	(401)
4. 我投保后，你却另谋职业，我的损失谁偿还	(404)

第八章 保险推销员口才技巧训练

一、提高自身的语言组织能力	(409)
1. 积累词汇	(409)
2. 提高文学素养	(410)
3. 掌握表达的四种方式	(411)
二、谙熟保险推销的言语要求	(418)
1. 言语技巧的重要性	(418)
2. 提高言语技巧的六大要点	(419)

保险推销员口才技巧全书

3. 实战言语技巧要求的择重说明	(422)
4. 言语技巧运用实例	(426)
三、学会保险推销行业技巧性话术	(430)
1. 话术是推销成功的重要工具	(430)
2. 问的话术	(431)
3. 打开推销之门的话术	(433)

第一章

接近准保户时的口才技巧

【本章要点】

- 一、寒暄的口才技巧
- 二、保险产品说明的口才技巧
- 三、与准保户沟通的口才技巧
- 四、处理接近障碍的口才技巧

一、寒暄的口才技巧

1. 寒暄的要领

(1)寒暄的重要性

保险推销工作的第一道难关就是初次见面。通常,初次见面的一瞬间,就已决定了工作成功与否的 80%。

①寒暄影响第一印象

人们在初见面的那一刹那,便以人的本能判断好恶。

若给他人的印象是“恶”,即使努力说明商品优点,对方也会因心生厌恶而充耳不闻。

如此一来,根本不可能把商品推销出去。

努力创造最良好的第一印象,其后的说明与推销过程才能顺利展开。

寒暄可以解除准保户对推销员的排斥,在推销过程中起着非常重要的作用。

大多数推销员与准保户洽谈时,不由自主地流露出急于成交的欲望,准保户很容易看穿你的企图,因而在心里会形成一道无形的屏障,认为:他为赚钱而来,他在设计“圈套”让我钻,要提防上当受骗……所以一开始就要向准保户表明此次拜访是来介绍和推荐有关保险计划的,是否购买完全取决于准保户的意愿,

决无强迫推销之意。

诚然,推销的目的是为了让准保户签单,但若能以轻松、自然的 attitude 与准保户洽谈的话,准保户会受你的感染,觉得你亲切而易于接近,自然就把“对抗”你的防线拆掉,这么一来,反而对推销更有利。

②寒暄可消除准保户的戒备心理

准保户在面对陌生来访者的时候,一般会感到紧张和不安,更严重的会产生对抗情绪,这时候一定要设法消除对方的戒备心理。寒暄这时可以作为推销员的开场白。恰当的寒暄可以让准保户消除戒备心理,最起码不会让对方认为你有“不轨企图”。

③寒暄是一种重要的礼节

在人际交往的礼节之中,寒暄占极重要的地位。很多人认为,寒暄只是双方碰面时打招呼而已。早上见面互道一声“早安”。中午或者晚上就问候一声“午安”或“晚安”。分手之时就说声“再会”。

事实上,正确的寒暄必须在短短一句话中,明显地表露出你对他的关怀。

切记,寒暄是建立人际关系的基石,也是向对方表示关怀的一种行为。寒暄内容与方法得当与否,往往是决定一个人人际关系好坏的关键,所以要特别重视。

④寒暄对推销员的心绪有重要影响

寒暄可消除推销员的紧张情绪,使之有时间通过对准保户的观察,决定推销所使用的策略。看下面这个例子,虽然与推销无关,但对各位推销员来说,很有价值。这个故事发生在二三年前的夏季青年棒球赛开幕后的第一场比赛。参赛球队都是在各县身经百战、脱颖而出的佼佼者。在可容纳数万观众的大球场

第一章 接近准保户时的口才技巧

上,有一个球队的球员紧张得脸色发白、身体僵直。尤其是担任投手的球员,紧张得不知如何投出一球。此时球队教练为了安抚队员,做了个令人咋舌的决定:他向投手打暗号,要他一开始就故意来个大爆投,投手这时也心领神会的望望教练,互相做个会心的微笑。如此一来,气氛为之缓和,队员们消除了紧张情绪,投手做到了全局无安打。

初次见面的场合,正如故事中第一场比赛的头一个球,要消除紧张,就要将紧张的心理,如球一般,全力向外投出,以求舒解。当推销员的你在与准保户初见面打招呼时,试着尽量放开声音,大声寒暄,强有力地握住准保户的手,开个无伤大雅的玩笑,豪爽地大笑,保证你一定将紧张抛到九霄云外。

(2)寒暄的一般原则

世上有各式各样的人,每个人都有好恶之心,要跟任何人都能处得来实在很不容易,而你与人交际是否成功,完全要看方法。

寒暄作为建立人际关系的基石,操作时一定要注意以下一些原则:

①恰当地称呼对方

称呼对方时要因人而异,最好要称呼对方的职务。反复的称呼会增加亲切感,但并不是一开始便反复称呼,而是在交谈中适当地运用。

实例:

“您好,张主任,我是……”

②有礼貌

与人首次见面,一定要礼貌性地寒暄一番,如此方能留给对