

服务业精细化管理系列丛书

# 保险销售 规范化

## 服务细节·疑难解答·实战话术

### 图解版

高淑芬 主编

• 精细化管理遵循“为顾客准备好想要的东西、在顾客需要的时间和地点提供价值、不浪费顾客的时间”的原则，要求把服务做到位、做得好，以便吸引顾客。

• 精细化管理是将管理工作制度化、格式化、程序化，强调执行力，也就是细分服务对象、职能和岗位，细分每一项具体工作，并落实到各个具体的环节中。

• 精细化管理最基本的特征就是重细节、重具体、重落实、重质量、重效果，讲认真地做好每一件事，在每一个细节上精益求精、力争最佳。



**SPM**  
南方出版传媒  
广东经济出版社

服务业精细化管理系列丛书

# 保险销售 规范化

服务细节·疑难解答·实战话术

图解版

高淑芬 主编

SPM

南方出版传媒  
广东经济出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

保险销售规范化服务细节·疑难解答·实战话术：图解版 / 高淑芬主编. —广州：广东经济出版社，2014. 12

(服务业精细化管理系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 5454 - 3615 - 0

I. ①保… II. ①高… III. ①保险业务 - 销售 - 图解 IV. ①F840.4 - 64

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 232163 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	11.25 2 插页
字数	189 000 字
版次	2014 年 12 月第 1 版
印次	2014 年 12 月第 1 次
印数	1 ~ 4 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 3615 - 0
定价	32.00 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：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 38306055 38306107 邮政编码：510075

邮购地址：广州市环市路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 37601950 营销网址：<http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博：<http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问：何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

# 前 言

精益生产管理技术在制造型企业已得到广泛应用。随着经济的发展，精益思想逐渐渗透到社会的各个层面，日益受到人们的关注。近年来，有关精益管理在服务业，特别是传统服务业，如酒店、餐饮、零售、汽车等服务企业如何运用的话题越来越多。

服务业的精益管理更多的是继承精益生产管理的理念，而非精益生产管理模式。换句话说，精益服务管理是以用尽可能少的投入来获取尽可能多的产出，最大限度地满足客户需求为基本目标的一种管理方法。因而，准确地说“精益服务管理”应被称为“精细化服务管理”。

虽然目前服务业精益管理尚无统一的模式可循，但是本着“精细化服务管理”的基本理念在服务业开展精益管理，也应遵循“为顾客准备好想要的东西；在顾客需要的时间和地点提供价值；不浪费顾客的时间”的原则。服务业是一个管理复杂的行业，其员工多、岗位多、工种多、要求多，管理起来相应地就要费时、费心、费力，若不实施精细化管理，则难以把服务做到位、做得好，也就难以吸引顾客。

精细化管理是将管理工作制度化、格式化、程序化，强调执行力，也就是细分服务对象、细分职能和岗位、细化分解每一项具体工作，并落实到具体的环节中。“精”可以理解为更好、更优，精益求精；“细”可以解释为更加具体，细针密缕，细大不捐。精细化管理最基本的特征就是重细节、重过程、重具体、重落实、重质量、重效果，讲究专注地做好每一件事，在每一个细节上精益求精、力争最佳。

然而，对于一些服务型企业来说，要做到精细化管理谈何容易！许多服务业的创业者、管理者在管理上茫然无措，从而造成成本居高不下、员工总是留不住、每天忙忙碌碌却收益不高等情况出现。

基于此，我们组织编写了“服务业精细化管理系列”丛书。本套丛书涵盖七个方面：便利门店、酒店前厅、酒店客房、酒楼餐厅、汽车4S店、保险销

售、休闲娱乐中心。

《保险销售规范化服务细节·疑难解答·实战话术》(图解版)由服务细节、疑难解答、实战话术三大模块组成。

◇服务细节。服务细节则是对保险销售中需要注意的细节的具体分析指导,让读者从细节中掌握保险销售的核心秘诀。

◇疑难解答。疑难解答则是对保险销售中经常遇到的问题的一个解释分析,采用提问的形式进行解答,可让读者直接找到解决问题的方法。

◇实战话术。实战话术是将保险销售中常用的话术进行汇总,以便让读者可以更好地与客户沟通交流,促成销售的成功。

本书最大的特色是将文字图解化,有着大量的图示及解说,内容简单易懂。每章正文前均有一个本章的概括性图示,实现了全面的图解化。

“服务业精细化管理系列”丛书在编写过程中,参阅了大量文献及网上资料,在此,特向所有文献和资料的作者表示衷心的感谢。

# 目 录

## 第一章 客户开拓拜访规范化服务细节·疑难解答·实战话术

保险销售人员的目标就是寻找客户，销售保险。开拓客户的能力是保险销售人员必须具备的最重要的能力，应当不断加强和提升。因为到哪里寻找客户，找到客户又如何进行拜访，可是保险销售人员必须好好思考的一个问题。只有不断地开拓拜访客户，才能最终达成更多的交易。

第一节 服务细节 .....	3
细节01：客户开拓原则 .....	3
细节02：客户开拓要点 .....	3
细节03：个人客户开拓技巧 .....	4
细节04：团体准客户开拓技巧 .....	5
细节05：评估客户资格 .....	6
细节06：客户确定步骤 .....	7
细节07：物质准备 .....	7
细节08：行动准备 .....	8
细节09：心理准备 .....	8
细节10：约见电话的基本要领 .....	9
细节11：陌生拜访 .....	10
第二节 疑难解答 .....	10
问题01：如何养成随时随地开发客户的好习惯 .....	10
问题02：如何使用亲缘法开拓客户 .....	11
问题03：如何使用保户介绍法开拓客户 .....	11
问题04：如何使用陌生拜访法开拓客户 .....	12
问题05：如何使用影响力中心法开拓客户 .....	12

问题06: 如何使用资料查阅法开拓客户 .....	13
问题07: 如何使用个人观察法开拓客户 .....	13
问题08: 如何使用合作推销开拓客户 .....	14
问题09: 如何使用调查表访问法开拓客户 .....	14
问题10: 如何使用互联网开拓客户 .....	15
问题11: 在公共场所设咨询台时要注意哪些事项 .....	15
问题12: 保险销售人员要做好哪些其他的准备工作 .....	15
问题13: 如何选择拜访时间 .....	16
问题14: 保险销售人员进行电话约访时需注意哪些事项 .....	17
问题15: 陌生拜访前需要做好哪些准备工作 .....	17
<b>第三节 实战话术 .....</b>	<b>18</b>
情景01: 采用调查问卷式开门 .....	18
情景02: 以介绍型开门 .....	18
情景03: 以红包压岁钱开门 .....	20
情景04: 以过年消费开门 .....	20
情景05: 用储蓄开门——单身 .....	20
情景06: 对恩爱夫妻开门 .....	21
情景07: 子女教育开门 .....	21
情景08: 养老退休金开门 .....	21
情景09: 个体户寒暄 .....	22
情景10: 公务员寒暄 .....	23
情景11: 约访陌生人或推荐人不愿透露姓名 .....	24
情景12: 约访被推荐人 .....	25
情景13: 从各种机构获取的准客户约访 .....	25
情景14: 再次拜访 .....	26
情景15: 约访朋友 .....	26

## 第二章 保险计划书制作规范化服务细节·疑难解答·实战话术

保险销售人员必须会设计制作保险计划书, 确定目标客户之后就要根据其需求

制作一份供其参考，最后通过沟通完成保险计划书。其中，对于保险计划书的说明步骤及技巧也是重中之重，切不可忽视。

<b>第一节 服务细节</b> .....	29
细节01：人生各阶段保险需求 .....	29
细节02：不同收入层次客户的保险需求 .....	29
细节03：保险产品组合思路 .....	30
细节04：个人（家庭）保险计划书的设计原则 .....	30
细节05：个人（家庭）保险的类型 .....	32
细节06：员工保险福利计划的制作要点 .....	32
细节07：团体人身保险业务的特点 .....	33
细节08：保险计划书的说明步骤 .....	34
细节09：保险计划书的说明技巧 .....	34
<b>第二节 疑难解答</b> .....	35
问题01：什么是保险计划书 .....	35
问题02：什么是保险需求分析 .....	36
问题03：保险计划书包括哪些内容 .....	36
问题04：保险计划书制作应注意哪些事项 .....	37
问题05：为什么要对保险计划书进行说明 .....	37
<b>第三节 实战话术</b> .....	38
情景01：向客户介绍保险计划书 .....	38
情景02：计划书讲解说明 .....	38

### 第三章 保险销售促成规范化服务细节·疑难解答·实战话术

找到了客户，客户已有购买意向，现在的关键就是如何促成最终保险产品的销售了，可不能让前面的努力付诸东流，因为一个细节可能导致全盘皆输。因此，保险销售人员必须做好保险销售促成，客户异议处理，从而实现成功销售！



第一节 服务细节 .....	43
细节01: 言谈举止保持大方得体 .....	43
细节02: 观察客户是否有意购买保险 .....	43
细节03: 洽谈前的快速检查 .....	44
细节04: 了解客户异议的类型 .....	45
细节05: 客户产生异议的根源 (客户自身) .....	46
细节06: 客户产生异议的根源 (保险产品) .....	47
细节07: 客户产生异议的根源 (保险销售人员) .....	47
细节08: 处理客户异议的态度 .....	48
细节09: 处理客户异议的方法 .....	49
细节10: 识别成交信号 .....	50
细节11: 有效促成的态度 .....	51
细节12: 有效促成的方法 .....	52
细节13: 促成成交的要点 .....	53
细节14: 高额保单推销技巧 .....	55
细节15: 做好成交后的收尾工作 .....	56
细节16: 促成过程中的禁忌 .....	57
第二节 疑难解答 .....	57
问题01: 如何给客人留下良好的第一印象 .....	57
问题02: 如何寻找与客户共同语言 .....	58
问题03: 哪些情况下可延时回答客户的异议 .....	59
问题04: 如何巧妙地转移话题 .....	60
问题05: 如何成为一个好的倾听者 .....	60
问题06: 保险销售人员在倾听时应注意哪些事项 .....	60
问题07: 如何鉴别客户是否真的有购买决策权 .....	61
问题08: 如何处理价格方面的异议 .....	62
问题09: 如何处理客户财力方面的异议 .....	62
问题10: 如何处理“抱怨一切”异议的技巧 .....	63
问题11: 如何配合资料说明产品 .....	63
问题12: 如何辨别成交时机 .....	64

问题13: 有效促成的行为举止 .....	65
问题14: 使用二择一法需注意哪些问题 .....	65
问题15: 向谁推销高额保单 .....	66
问题16: 如何接触潜在高额保户 .....	66
<b>第三节 实战话术 .....</b>	<b>67</b>
情景01: 我已经买了保险了 .....	67
情景02: 我死后钱给别人领, 买保险干吗 .....	68
情景03: 我对保险没兴趣 .....	68
情景04: 我不需要买保险 .....	69
情景05: 等我老一点再买 .....	69
情景06: 保险死了才有赔, 一点意思都没有 .....	70
情景07: 以前的人没有保险都过了, 我何必买 .....	71
情景08: 等老李买了我再买 .....	71
情景09: 我先生不肯签字投保 .....	72
情景10: 除了保险, 谈什么都可以 .....	73
情景11: 我已有社保了, 不需要再买保险了 .....	73
情景12: 我有车险、房屋保险, 已经够了 .....	74
情景13: 我有三长两短时, 家人都可以独立生活 .....	74
情景14: 买保险到底有哪些好处 .....	75
情景15: 付不起保费 .....	76
情景16: 我太太很节俭, 恐怕不会答应 .....	77
情景17: 我付完贷款后再说 .....	77
情景18: 保险不吉利, 不买没事, 一买就出事 .....	78
情景19: 养儿育女就是保障, 何必买保险 .....	79
情景20: 我宁可把钱存银行 .....	80
情景21: 我投保就可以了, 太太不用 .....	81
情景22: 等过一段时间再说 .....	81
情景23: 现在没空, 改天再谈 .....	82
情景24: 让我考虑几天 .....	83
情景25: 我要和太太商量一下 .....	84

情景26: 计划书留下, 我研究完再说.....	84
情景27: 我要移民, 买保险有用吗.....	85
情景28: 我的朋友说保险不能买.....	85
情景29: 保险期间太长了.....	86
情景30: 买保险还要体检, 太麻烦了.....	86
情景31: 钱会贬值, 不要买保险.....	87
情景32: 买保险最傻了, 钱都给保险公司赚去买大楼、炒地皮了.....	88
情景33: 保险都是骗人的.....	89
情景34: 我有朋友在保险公司, 我要向他投保.....	89
情景35: 没听过你们这家公司, 可靠吗.....	90
情景36: 满期金比缴的保费少, 划不来.....	91
情景37: 退保吃亏, 怎能投保.....	91
情景38: 和别家公司产品比较后再决定.....	92
情景39: 别家公司的条件比你们好太多了.....	93
情景40: 保费太高了, 给我换个便宜的.....	93
情景41: 我不要加费投保.....	94
情景42: 若你很快就离职时怎么办.....	94
情景43: 投保后如果无法继续缴费怎么办.....	94
情景44: 保险公司倒闭了怎么办.....	95
情景45: 条款对你们有利, 打起官司我们赢不了.....	96
情景46: 成交后借公司事情离开.....	96
情景47: 成交后借客户事情离开.....	97

## 第四章 售后服务规范化服务细节·疑难解答·实战话术

客户签单以后就进入售后服务阶段。售后服务是做好保险销售的关键。因此, 保险销售人员必须与客户保持适当的联系, 以便随时为客户提供必要的服务。良好的售后服务不仅可以维护好原有客户, 还能通过客户发展新客源。

第一节 服务细节.....	101
细节01: 保险售后服务的类型.....	101

细节02: 定期服务的方法.....	101
细节03: 不定期服务的方法.....	102
细节04: 附加值的服務.....	103
细节05: 保单递送前的准备工作.....	104
细节06: 保单递送服务流程.....	105
细节07: 理赔服务要点.....	106
细节08: 保单变更保全服务.....	107
细节09: 保单保全作业流程.....	107
细节10: 续期缴费服务流程.....	108
细节11: 做好售后服务的要点.....	109
细节12: 解决抱怨的技巧.....	111
<b>第二节 疑难解答.....</b>	<b>112</b>
问题01: 做好售后服务的理由是什么.....	112
问题02: 如何为客户递送保单.....	113
问题03: 为客户递送保单时要注意哪些事项.....	113
问题04: 为客户提供保单复效保全服务要注意哪些事项.....	114
问题05: 为客户提供减退保保全服务要注意哪些事项.....	114
问题06: 如何为客户提供保单迁移保全服务.....	115
问题07: 如何为客户提供保险合同补(换)发保全服务.....	116
问题08: 保单保全服务需注意哪些事项.....	116
问题09: 续期缴费要注意哪些事项.....	117
问题10: 客户发生抱怨的原因有哪些.....	117
问题11: 处理客户的抱怨时, 应采用哪些方法.....	117
问题12: 理赔服务需注意哪些事项.....	118
问题13: 片面地追求新单业务的拓展有哪些危害.....	119
<b>第三节 实战话术.....</b>	<b>119</b>
情景01: 向客户递送保单.....	119
情景02: 保单年检邀约.....	120
情景03: 请客户转介绍.....	120

情景04: 保险转介绍 (短信)	120
------------------	-----

## 第五章 增员规范化服务细节·疑难解答·实战话术

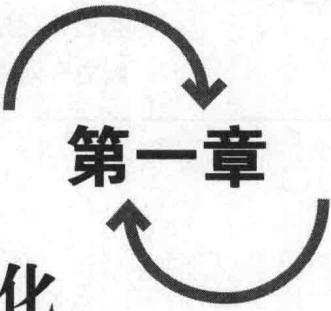
增员是保险业的命脉。从保险经营的经验来看, 如果一个营业部在展望未来发展时充满了必胜的信心, 那么这个营业部在过去的经营当中, 其增员活动必然是成功的。一个营业部只有人力多、素质高, 才能直接带动本营业部的业绩、士气、活动率、人均保费及续保率。

<b>第一节 服务细节</b>	125
细节01: 增员的好处	125
细节02: 树立正确的增员观念	125
细节03: 增员常用的方法	126
细节04: 增员渠道	126
细节05: 初次面谈的谈话范围	127
<b>第二节 疑难解答</b>	128
问题01: 为什么要增员	128
问题02: 增员对象应具有哪些素质	129
问题03: 如何确认理想的增员对象	129
问题04: 增员失败的原因	129
<b>第三节 实战话术</b>	130
情景01: 增员时对方说“我很忙”	130
情景02: 我的朋友很少, 我没有朋友	131
情景03: 我的口才不好	131
情景04: 不喜欢推销	131
情景05: 我对保险没有兴趣	132
情景06: 我的家人反对	132
情景07: 没面子	133
情景08: 这个很麻烦	133

情景09: 我的孩子还小.....	133
情景10: 我很累, 想休息.....	134
情景11: 我对现在的生活很满意.....	134
情景12: 我现在不想换工作.....	134
情景13: 我没有经验, 怕干不好.....	135
情景14: 收入不稳定.....	136
情景15: 我不适合做这个.....	136
情景16: 我没有信心.....	137
情景17: 很多朋友都买了.....	137
情景18: 我丈夫很能干, 不需要我赚钱养家.....	137
情景19: 现在做太迟了.....	138
情景20: 已有很多人做.....	138
情景21: 赚钱太慢.....	138
情景22: 你现在赚多少钱.....	139
情景23: 我有朋友做过但都不成功.....	139
情景24: 发展保险新人只不过是主管利用新人赚钱.....	139
情景25: 分类增员(外出务工滞留人员).....	140
情景26: 分类增员(职业商人).....	140
情景27: 分类增员(教师).....	140
情景28: 同业增员(对旧客户难交代).....	141
情景29: 同业增员(原来的下属不一定会跟着跳槽).....	141
情景30: 同业增员(在原来的公司我刚晋升).....	142
情景31: 同业增员(我的原主管能力很强).....	142

## 附 录

附录01: 保险销售人员必备素质要求.....	143
附录02: 保险销售人员口才训练六大方法.....	151
附录03: 保险销售常用表单.....	158



**第一章**

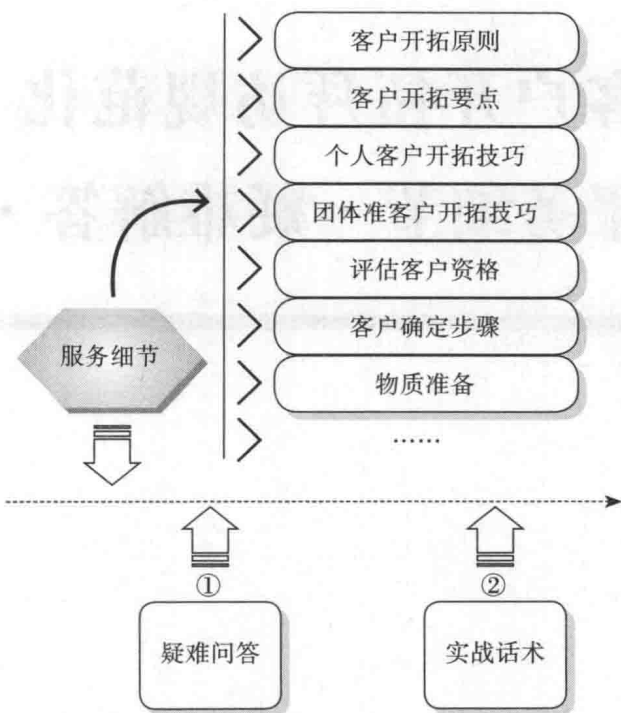
**客户开拓拜访规范化**

**服务细节 · 疑难解答 · 实战话术**



## 本章 导读

保险销售人员的目标就是寻找客户，销售保险。开拓客户的能力是保险销售人员必须具备的最重要的能力，应当不断加强和提升。因为到哪里寻找客户，找到客户又如何进行拜访，可是保险销售人员必须好好思考的一个问题。只有不断地开拓拜访客户，才能最终达成更多的交易。



客户开拓拜访示意图

解说



① 疑难问答是对服务细节中需要注意的问题的具体分析指导。

② 实战话术是对服务细节中经常用到的话术的总结归纳。



## 第一节 服务细节

### 细节01：客户开拓原则

保险销售人员开拓客户应遵循的原则如下图所示。

#### 善于利用关系网

在社会上，每个人都有一张关系网，在这张关系网中，除了家人，还有亲戚、朋友、同学、老师等。因此，作为保险销售人员，与其去找一个陌生的人开拓业务，不如先充分利用自己身边的资源

#### 随时随地发现客户

保险销售人员一定要学会在各种场合养成随时随地发现客户的习惯，即从陌生人中寻找机会。如在观看比赛、等车、登山的时候，在人群聚集的地方如学校、医院等，各种社交活动如酒会、读书会、同学会、股市讲座、舞会等，都是开发客户的好时机、好地方

#### 链式反应寻找客户

保险销售人员平时就要服务好现有客户，使他们形成雪球的核心，在向心力的牵引下，这个雪球才会越滚越大，从而形成客户的链式增长

#### 从各种公开资料中寻找客户

保险销售人员平时就得注意从各种统计报表、名册、名录等公开资料中寻找资源

#### 通过咨询和市场调查寻找客户

保险销售人员除通过咨询公司寻找客户外，还可以到工商局、计委、税务、科研设计单位等机构去咨询，以收集更多的客户资料。另外，保险销售人员还可参与自己所在企业和自己模拟的市场调查

### 客户开拓的原则

### 细节02：客户开拓要点

为开拓市场，提高工作效率，提升业绩，保险销售人员应找准推销对象和推销范围，把握开拓要点。在选择的过程中，应该注意的要点如下图所示。