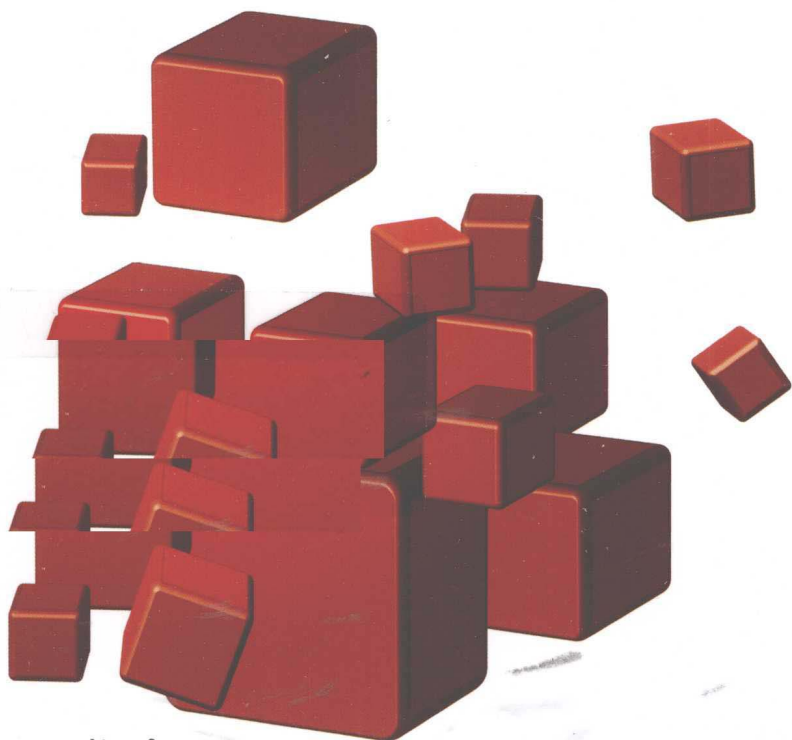


靳元 主编 ▶▶▶

保险销售人员

服务技能与口才训练

BAOXIAN XIAOSHOU RENYUAN
FUWU JINENG YU KOUCAI XUNLIAN



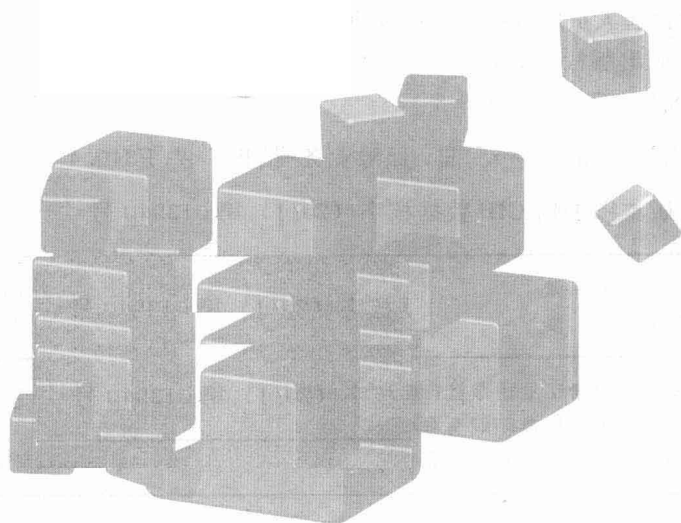
化学工业出版社

靳元 主编 ▶▶▶

保险销售人员

服务技能与口才训练

BAOXIAN XIAOSHOU RENYUAN
FUWU JINENG YU KOUCAI XUNLIAN



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书涵盖了保险销售人员所必备的基本素质：九大技能——客户开拓、拜访准备、接洽准客户、销售洽谈、设计制作保险计划书、异议处理、促成签单、客户关系管理、售后服务；六大话术——开门话术、寒暄话术、约访话术、异议处理话术、成交后话术、增员话术。

本书脉络清晰、通俗易懂、模块化。

本书适合作为中国保险市场上庞大的保险销售人员队伍和保险营销组训、讲师等培训人员的良师益友，亦可以作为大中专院校保险营销专业的学生阅读参考。

图书在版编目 (CIP) 数据

保险销售人员服务技能与口才训练/靳元主编. —北京：
化学工业出版社，2011.2
ISBN 978-7-122-10479-3

I. 保… II. 靳… III. 保险业务-销售 IV. F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 013940 号

责任编辑：陈 蕾
责任校对：吴 静

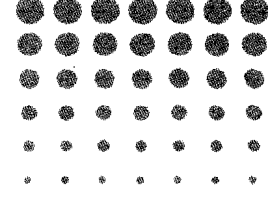
文字编辑：冯国庆
装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)
印 装：大厂聚鑫印刷有限责任公司
710mm×1000mm 1/16 印张 9 字数 169 千字 2011 年 5 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询：010-64518888(传真：010-64519686) 售后服务：010-64518899
网 址：<http://www.cip.com.cn>
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：28.00 元

版权所有 违者必究



前言

PREFACE

保险销售员是在区域市场开展保险签单工作的人员，其工作包括客户开发、客户管理、投诉处理等基础性工作。

销售人员是保险公司的代表，公司的基本情况和销售政策都是通过销售人员向客户传递的。销售人员在与客户沟通公司政策时，有的客户很快就明白并理解了公司的意图，有的客户对公司的意图不了解或者了解但不理解，有的客户对公司很反感甚至断绝与公司的合作关系。为什么会出现这些情况？原因就在于不同的保险销售人员说的能力不一样！

在开发客户的过程中，很多保险销售人员不管客户愿不愿意听，上门就说一大堆：保险是多么多么的好，自己的公司是多么多么的优秀，保险能带来多么多么丰厚的利益。其结果却非常不理想，为什么呢？原因在于不会听！

也有许多人认为保险销售人员入门的门槛不高，只要能说会道就可以成功。当然，这不乏成功的个案。然而，成功者必是用心学习保险销售技巧和话术的人。

本书编者具备丰富的保险销售经验，目前主要从事保险销售的培训工作，在工作过程中收集、整理了一套完整的资料，在此编撰成书，以期能帮助有志于保险销售的朋友。

本书从保险销售人员的基本素质、服务技能、口才训练三个角度，进行模块化的组合，读者可以针对性地选择自己所需要阅读的内容。

- 基本素质。主要包括仪表仪态、微笑、握手、打电话、递名片等常用礼仪，保险行业常见的专业术语，从内到外提升个人专业形象素质。

- 服务技能。主要包括客户开拓、拜访准备、

接洽准客户、销售洽谈、设计制作保险计划书、异议处理、促成签单、客户关系管理、售后服务九种技能，其中每种技能后都附有技能测试，供读者自我测试，所附的小故事·大道理，让读者可以轻松阅读。

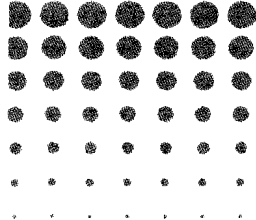
- 口才训练。首先介绍口才训练的方法，其次是开门话术、寒暄话术、约访话术、异议处理话术、成交后话术、增员话术。话术主要采用情景对话的形式，读者可以像看小话剧一样轻松地读完话术，从中得到提升。

本书由靳元主编，在编写过程中，得到以下人员的帮助和支持：刘珍、杨冬琼、段青民、柳景章、滕宝红、赵永秀、邵小云、朱少军、匡仲潇、宁小军、谭双可、刘军、高淑芬、李锋、李强、赵建学、段水华、林红艺、林友进、江美亮等。另外，本书参考了相关书籍和行业网站，在此一并表示感谢！

由于编者水平有限，书中不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编者

2011年1月



目录

CONTENTS

第一章 保险销售人员基本

素质 1

素质1 展示——仪表仪态 2

一、男士着装 2

二、女士着装 3

三、坐姿 3

四、站姿 4

五、行姿 5

六、蹲姿 5

素质2 微笑——最美语言 6

一、像空姐一样微笑 6

二、微笑的三结合 6

三、时时刻刻微笑 7

素质3 礼仪——无声语言 7

一、握手礼仪 7

二、电话礼仪 8

三、名片礼仪 9

相关链接：七大不良习惯 10

素质4 专业——常用术语 11

一、保险人 11

二、投保人 11

三、被保险人 11

四、受益人 11

五、保险利益 11

六、保险费 11

七、保险金	12
八、保险金额	12
九、保险单	12
十、保险责任	12
十一、除外责任	12
十二、主险与附加险	12
十三、趸缴	12
十四、年交	12
十五、现金价值	13
十六、保险期间	13
十七、缴费期	13
十八、等待期	13
十九、承保	13
二十、核保	13
二十一、保险费自动垫交	13
二十二、减额交清	14
二十三、保单借款	14
二十四、可转换权益	14

第 二 章 保险销售人员服务

技能 15

技能 1 客户开拓 16

一、客户具备条件 16

相关链接：保险需求客户群 16

二、开拓客户的方法 18

相关链接：新销售人员失败的十大理由 ... 19

技能 2 拜访准备 21

一、外部准备 21

二、个人准备 22

相关链接：保险销售人员必备心态 23

三、拜访计划	24
技能3 接洽准客户	26
一、电话约访	26
二、电子约访	28
三、陌生拜访	28
技能4 销售洽谈	30
一、揣摩心理	30
二、营造气氛	32
相关链接：共同话题的选择	33
三、保险产品说明	35
技能5 设计制作保险计划书	39
一、保险计划书设计	39
二、风险管理计划书	41
相关链接：企业财产保险计划书	41
三、个人及家庭人身保险计划书	44
相关链接：客户购买保险的五大误区	46
四、团体人身保险计划书	49
技能6 异议处理	51
一、异议类型	51
二、异议产生的原因	52
三、处理客户异议的准备	53
四、对待客户异议的态度	54
五、处理客户异议的原则	55
相关链接：标准应答语	56
六、客户异议处理步骤	57
技能7 促成签单	59
一、促签时机	59
二、促成方法	60
相关链接：高额保单的推销	61
三、注意事项	63
四、完美收尾	64

技能 8 客户关系管理	66
一、客户关系类型	66
二、客户资料卡	66
三、客户关系管理	68
技能 9 售后服务	70
一、客户的期望	70
二、售后服务的内容	72
相关链接：挑选最合适的礼物给客户	72
相关链接：掌握理赔才能为客户更好 理财	75
三、售后服务要点	76
相关链接：留住客户的十个秘诀	77

第三章 保险销售人员口才训练

训练

【方法一】写-背-讲三步循环训练法	82
【方法二】自说自话训练法	84
【方法三】速读法	85
【方法四】模仿法	86
【方法五】角色扮演法	87
【方法六】复述法	87
话术 1 开门话术	88
一、话术技巧	88
二、情景再现	89
【情景一】调查问卷式	89
【情景二】介绍型	89
【情景三】以红包压岁钱开门	90
【情景四】以过年消费开门	91
【情景五】用储蓄开门——单身	91
【情景六】对恩爱夫妻开门	91

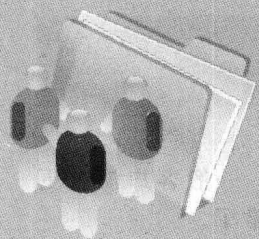
【情景七】子女教育开门·····	92
【情景八】养老退休金开门·····	92
话术2 寒暄话术·····	92
一、话术技巧·····	93
二、情景再现·····	93
【情景一】个体户寒暄·····	93
【情景二】公务员寒暄·····	94
话术3 约访话术·····	95
一、话术技巧·····	95
二、情景再现·····	95
【情景一】约访陌生人或推荐人不愿 透露姓名·····	95
【情景二】约访被推荐人·····	96
【情景三】从各种机构获取的准客户 约访·····	96
【情景四】再次拜访·····	97
【情景五】约访朋友·····	97
话术4 异议处理话术·····	98
一、话术技巧·····	98
二、情景再现·····	98
【情景一】我已经买了保险了·····	98
【情景二】我死后钱给别人领，买保险 干吗·····	99
【情景三】我对保险没兴趣·····	99
【情景四】我不需要买保险·····	99
【情景五】等我老一点再买·····	100
【情景六】保险死了才有赔，一点意思 都没有·····	100
【情景七】以前的人没有保险都过了， 我何必买·····	101
【情景八】等老李买了我再买·····	101

【情景九】我先生不肯签字投保	102
【情景十】除了保险，谈什么都可以	102
【情景十一】我已有社保了，不需要再 买保险了	103
【情景十二】我有车险、房屋保险， 已经够了	103
【情景十三】我有三长两短时，家人 都可以独立生活	103
【情景十四】买保险到底有哪些好处	104
【情景十五】付不起保费	105
【情景十六】我太太很节俭，恐怕不会 答应	106
【情景十七】我付完贷款后再说	106
【情景十八】保险不吉利，不买没事， 一买就出事	107
【情景十九】养儿育女就是保障，何必 买保险	108
【情景二十】我宁可把钱存银行	108
【情景二十一】我投保就可以了，太太 不用	109
【情景二十二】等过一段时间再说	110
【情景二十三】现在没空，改天再谈	110
【情景二十四】让我考虑几天	111
【情景二十五】我要回家和太太商量 一下	112
【情景二十六】计划书留下，我研究 完再说	112
【情景二十七】我要移民，买保险有 用吗	113
【情景二十八】我的朋友说保险不能买 ...	113
【情景二十九】保险期间太长了	114

【情景三十】买保险还要体检，太 麻烦了	114
【情景三十一】钱会贬值，不要买保险 ...	114
【情景三十二】买保险最傻了，钱都给保 险赚去买大楼、炒地皮 ...	115
【情景三十三】保险都是骗人的	116
【情景三十四】我有朋友在保险公司， 我要向他投保	116
【情景三十五】没听过你们这家公司， 可靠吗	117
【情景三十六】满期金比缴的保费少， 划不来	117
【情景三十七】退保吃亏，怎能投保	118
【情景三十八】和别家公司产品比较后 再决定	118
【情景三十九】别家公司的条件比你们 好太多了	119
【情景四十】保费太高了，给我换个便 宜的	119
【情景四十一】我不要再加费投保	120
【情景四十二】若你很快就离职时 怎么办	120
【情景四十三】投保后如果无法继续 缴费怎么办	120
【情景四十四】保险公司倒闭了怎么办 ...	121
【情景四十五】条款对你们有利，打起 官司我赢不了	121
话术 5 成交后话术	122
一、话术技巧	122
二、情景再现	122
【情景一】公司事情	122

【情景二】客户事情	123
话术6 增员话术.....	124
一、话术技巧.....	124
二、情景再现.....	124
【情景一】我很忙	124
【情景二】我的朋友很少，我没有朋友 ...	125
【情景三】我的口才不好	125
【情景四】不喜欢推销	125
【情景五】我对保险没有兴趣	126
【情景六】我的家人反对	126
【情景七】没面子	126
【情景八】这个很麻烦	127
【情景九】我的孩子还小	127
【情景十】我很累，想休息	127
【情景十一】我对现在的生活很满意	127
【情景十二】我不适合做这个	127
【情景十三】我没有信心	128
【情景十四】很多朋友都买了	128
【情景十五】现在做太迟了	128
【情景十六】已有很多人做	128
【情景十七】赚钱太慢	129
【情景十八】你现在赚多少钱	129
【情景十九】我有朋友做过但都不成功 ...	129
【情景二十】发展保险新人只不过是 主管利用新人赚钱	129

参考文献	131
------------	-----



第一章

保险销售人员基本素质

- 素质 1 展示——仪表仪态
- 素质 2 微笑——最美语言
- 素质 3 礼仪——无声语言
- 素质 4 专业——常用术语





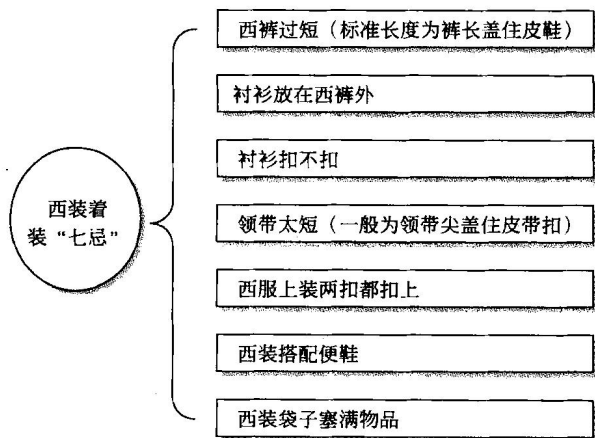
素质 1 展示——仪表仪态

保险销售人员的个人形象，往往是给客户的“第一印象”。一般客户没有更多的时间去了解销售人员，所以最常见的“以貌取人”就很正常了。

一、男士着装

(一) 西装

男士衣着不宜有过多的色彩变化，大致以不超过三色为首要原则。西装被视为男士的脸面，西装着装“七忌”，具体如下图所示。



西装着装“七忌”

(二) 鞋袜

鞋袜是一个细节，但是细节可能决定了成败。保险销售人员需要注意鞋袜，主要应注意以下几点。

- (1) 鞋袜搭配平衡，两者都不要太华丽。
- (2) 选择素雅、深色的袜子，避免穿白袜子，因为它很可能分散客户的注意力。
- (3) 皮鞋应该保持清洁、光亮、无破损并符合工作要求。
- (4) 鞋底与鞋面同样保持清洁，不要留有碰擦损痕。
- (5) 鞋面的颜色应该与西服相互匹配。
- (6) 鞋子上不小心粘上的泥土要及时清理，否则会让顾客降低对你的好感。

二、女士着装

(一) 不应过分时髦与暴露

女士着装不应过分时髦与暴露。适当的时尚是必需的，但是做过头了，就会让人产生反感，让人感觉轻浮、不稳重。目前最适合职业女性穿的是套装。

(二) 色彩协调

鞋子、衣裙在色彩和款式上的协调，如穿套裙时不能穿布鞋，否则就会有不伦不类的感觉。

(三) 袜子

- (1) 穿裙子时，应配穿长筒或连裤丝袜。
- (2) 颜色以肉色、黑色为宜，且袜口不得短于裙摆边。
- (3) 袜子是女性腿部的时装，要注意不能穿着挑丝、有洞或补过的袜子外出。
- (4) 袜子的大小和松紧要合适，不要走不了几步就往下掉，或显得一高一低。

特别提示

女士要注意随时捡走落在身上的头发，可以在随身包里备一双丝袜。

三、坐姿

保险销售人员到客户处拜访时，千万不要太随便地就坐下，因为这样不但不会让客户觉得亲切，反而会觉得你不够礼貌。即使是在自己家里，虽然可以随意一些，但还是需要注意自己的举止形象，以表示对客人的尊重。

保险销售人员的坐姿要求，具体如下表所示。

坐姿要求

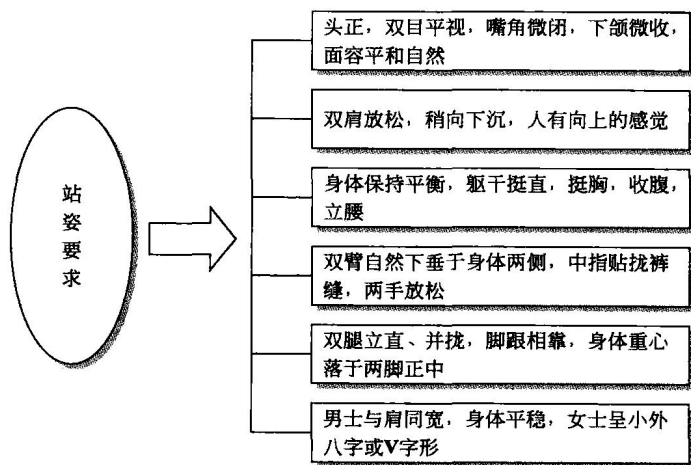
序号	类别	具体要求	注意事项
1	入座	(1) 入坐要轻、稳、缓。走到座位前，转身后轻稳地坐下 (2) 女子入坐时，若是裙装，应用手将裙子稍稍拢一下，不要坐下后再拉拽衣裙，那样不优雅 (3) 如果椅子位置不合适，需要挪动椅子的位置时，应当先把椅子移至欲就座处，然后入坐 (4) 入坐时，神态从容自如，嘴唇微闭，下颌微收，面容平和自然	(1) 正式场合一般从椅子的左边入坐，离座时也要从椅子的左边离开，这是一种礼貌 (2) 待坐在椅子上再移动位置，是有违社交礼仪的

续表

序号	类别	具体要求	注意事项
2	坐后	(1)不要频繁转换姿势,也不要东张西望 (2)双肩平正放松,两臂自然弯曲放在腿上,也可放在椅子或是沙发扶手上,以自然得体为宜,掌心向下 (3)坐在椅子上,要立腰、挺胸,上体自然挺直,不东倒西歪 (4)双膝自然并拢,两腿不要分得过开,两脚应平落在地上,而不应高高地跷起来摇晃或抖动,那样会显得粗俗和傲慢 (5)坐在椅子上,应至少坐满椅子的 2/3,宽座沙发则至少坐 1/2 (6)与客户交谈时,勿以双臂交叉放于胸前且身体后仰,因为这样可能会给人一种漫不经心的感觉。正确的做法是,根据交谈者的方位,将上体双膝侧转向交谈者,上身仍保持挺直	落座后至少 10 分钟左右时间不要靠椅背。时间久了,可轻靠椅背
3	起座	端庄稳重,右脚向后收半步,而后站起	避免猛起猛坐,以免碰得桌椅乱响,或带翻桌上的茶具和物品,令人尴尬

四、站姿

保险销售人员的站姿要求,具体如下图所示。



站姿要求

特别提示

保险销售人员在站立时忌讳歪脖、斜腰、挺腹、含胸、抖脚、重心不稳、两手插兜等不雅的姿势。