

保险业务员工作一日通

张 伟 主编



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京



目录



1. 具备专业的保险业务员素质

- 1 诀 6种必备的专业保险知识 /3
- 2 诀 9个展现性格魅力的要点 /5
- 3 诀 18种应具备的良好职业道德 /7
- 4 诀 8个制订销售目标的要领 /11
- 5 诀 6个有效管理时间的原则 /13
- 6 诀 10个灵活运用时间的技巧 /15
- 7 诀 6种增强自我控制能力的方法 /17
- 8 诀 8个社交沟通活动中的关键点 /19
- 9 诀 6种提高观察能力的方法 /20



2. 塑造良好的职业形象

- 1诀 7个修饰仪容仪表的要点 /25
- 2诀 6个装扮仪表的要领 /27
- 3诀 8个职业着装的规范原则 /28
- 4诀 6个塑造礼貌举止的要点 /30
- 5诀 12个与客人见面时的礼节 /32
- 6诀 14个应注意的社交礼节 /34



3. 确实做好访问工作

- 1诀 9个选择准保户的技巧 /39
- 2诀 6个寻找准保户的要点 /41
- 3诀 9种发掘准保户的方法 /43
- 4诀 5个整理准保户资料的步骤 /46
- 5诀 9个制订访问计划的要领 /48
- 6诀 14个做好拜访前准备的要领 /51
- 7诀 15个进行电话预约的要领 /54
- 8诀 7个增加访问效果的诀窍 /56
- 9诀 5个设计保险计划书的要点 /58
- 10诀 7项保险计划书的必备内容 /60



4. 与客户融洽地交谈

- 1诀 10个给客户留下好印象的秘诀 /63
- 2诀 9个营造和谐气氛的技巧 /65
- 3诀 7个倾听客户谈话的要点 /68
- 4诀 17个揣摩客户心理的秘诀 /70
- 5诀 5种对待客户的正确态度 /73
- 6诀 10个保险产品的说明要领 /74
- 7诀 12个成功推销保险产品的技巧 /76



5. 掌握常见的应对话术

- 1诀 5种对“我不需要保险”的回应术 /81
- 2诀 7种对“我付不起保费”的回应术 /83
- 3诀 3种对“我要考虑考虑”的回应术 /85
- 4诀 6种对“找朋友买保险”的回应术 /86
- 5诀 3种对“我得跟太太商量”的回应术 /88
- 6诀 3种对“保了会倒霉”的回应术 /89



6. 把握好成交的关键

-  1诀 22个体现顾客成交意向的信号 /93
-  2诀 4种有效促成交易的态度 /96
-  3诀 11项有效促成交易的措施 /97
-  4诀 12种对客户异议的正确认识 /99
-  5诀 6种正确处理客户异议的态度 /102
-  6诀 6个处理客户异议的要诀 /104
-  7诀 7种排除客户异议的方法 /106
-  8诀 6种促成交易的方法 /108
-  9诀 8个促成交易的秘诀 /110
-  10诀 8个推销高额保单的技巧 /112
-  11诀 5个做好收尾工作的要点 /114





7. 做好售后的管理工作

-  1诀 4个做好售后服务的要点 /119
-  2诀 4个做好客户管理的要点 /121
-  3诀 4个成功管理客户的秘诀 /122
-  4诀 4种必备的客户资料卡 /123
-  5诀 3项必须满足的保户需求 /126
-  6诀 5个处理保户抱怨的技巧 /128
-  7诀 5种与客户保持联系的要诀 /129
-  8诀 5种创新的售后服务方式 /131



8. 学习、巩固保险相关知识

- 1诀 9种保险业的发展趋势 /135
- 2诀 5个保险产品的特点 /138
- 3诀 5个保险产品的构成要素 /140
- 4诀 12个保险合同当事人的知识点 /142
- 5诀 11个保险合同关系人的知识点 /144
- 6诀 21项团体保险的相关知识 /146
- 7诀 11个保险中介的知识要点 /149
- 8诀 18项成为保险代理人的要求 /151
- 9诀 11项保险代理人的法律责任 /154
- 10诀 9项保险代理人的权利义务 /156
- 11诀 12个签订保险合同的要点 /158
- 12诀 5个须了解的保险合同条款 /161
- 13诀 20个合同订立与履行的要点 /163
- 14诀 3个做好保险理赔的要点 /168
- 15诀 16项需熟知的理赔要领 /169
- 16诀 5个变更保险合同的要点 /172
- 17诀 5个终止保险合同的要点 /174





1

具备专业的保险业务员素质



1诀 6种必备的专业保险知识

2诀 9个展现性格魅力的要点



3诀 18种应具备的良好职业道德

4诀 8个制订销售目标的要领



5诀 6个有效管理时间的原则

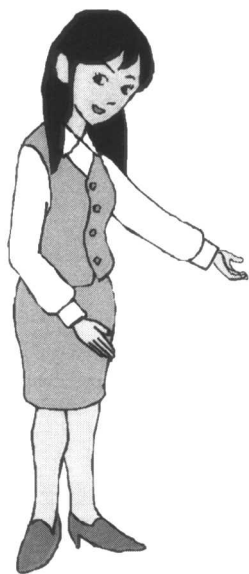
6诀 10个灵活运用时间的技巧

7诀 6种增强自我控制能力的方法



8诀 8个社交沟通活动中的关键点

9诀 6种提高观察能力的方法



保险是一个服务性质的行业。保险业务员推销的不仅仅是一张合约,更是对投保人的一种保障。那么,保险业务员如何取信于客户并最终成功地将这份合约推销给客户呢?这就需要保险业务员具有丰富的专业知识、优良的职业道德、敏锐的观察能力以及良好的自我控制能力。



6 种必备的专业保险知识

○ 投资理财知识。主要包括股票、基金、外汇、期货、房地产、黄金、投资策略和投资产品的相关知识。

○ 法律知识。主要包括保险法规、税法、民法、合同法等。

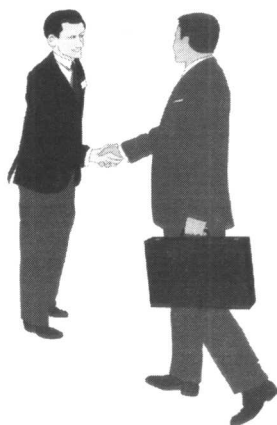
○ 产品知识。客户更喜欢能为其提供大量信息的保险业务员,更愿意相信精通保险产品、表现出权威性的保险业务员。

○ 公司知识。主要包括公司的历史、规章制度、服务项目以及公司在同行中的地位等。掌握公司知识,既能够满足客户在知情权上的相关要求,又能够配合公司的整体目标开展工作。

○ 市场知识。保险业务员掌握的市场知识应当是非常广泛的,保险业务员应努力掌握市场营销及产品推销的策略与方法、市场调研与市场预测的方法、消费心理及购买行为的基本理论等专业知识。



○ 人际交往知识。保险业务员的工作就是与人打交道。要想使客户接受自己推销的保险产品,必须首先使客户接受自己,建立个人良好的人际关系。



1. 具备专业的保险业务员素质



9 个展现性格魅力的要点



自信

○ 对自己的前途充满信心，坚信自己能成为行业内最好的保险业务员。

○ 对自己的产品充满信心，相信自己的产品是最好的，也是客户所需要的。

○ 对自己的工作充满信心，对自己的销售技巧及经验充满信心。

○ 衣着整齐，挺胸平首，笑容可掬，礼貌周到，对任何人都亲切有礼、细心应付。这样保险业务员的自信就会自然而然地流露于外表。



热情

○ 身体健康是产生热情的基础。一个人如果身体充满了活力，他的精神和情感也会充满了活力。所以，保

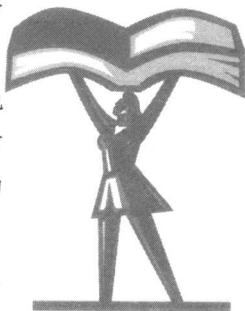




险业务员应坚持锻炼,提高自己的身体素质,保持较高的工作热情。

○ 在做一件工作前,先跟自己说些鼓舞的话。保险业务员见客户之前进行自我鼓励可以很好地调动自己的工作热情。

○ 深入发掘专业技能,研究它,学习它,尽量搜集相关资料,这样做保险业务员就会在不知不觉中变得更热情。



勤快

○ 勤于拜访客户,不断地积累客户数量,这样才能建立庞大的客户群,做好商谈前的各项准备。

○ 勤写书信与客户联络感情,及时整理客户资料,勤收集有关的资讯,这样才能做到有的放矢,心中有数。



1. 具备专业的保险业务员素质



18 种应具备的良好职业道德



保密

○ 对客户进行初步核保的过程中,保险业务员会掌握客户的收入状况、身体状况、信誉状况等诸多隐私信息,都应为客户保密。

○ 在涉及到保险标的、保险金额、保险最高给付额和受益人等直接关系到投保人、被保险人及其受益人的切身利益的问题时,应为客户恪守秘密,这也是《保险法》及一般商业行为要求保险业务员必须遵守的准则。



诚实

○ 如实向保户介绍所在保险公司的情况和自身的情况。

○ 如实向保户介绍公司各个险种,帮助保户客观评估其保险需求。





- 清楚、全面地给保户讲述保单的构成、填写要求。
- 帮助保户全面了解他在投保后所享有的权利和要履行的义务。
- 如果保户有要求,则要客观地比较公司各个相类似的险种情况。
- 准确收取保户的保险费。



信用

- 保险业务员在发展业务过程中,切忌轻易许诺。不该说的尽量不说,不能答应的尽量别答应。
- 说出的话都应实实在在地兑现。如同保户相约面谈,不论何时,一定要守时,宁可早到也不可迟到或缺席。
- 保户询问时,知道多少就回答多少,不清楚的查明之后再作回复。



忠诚

- 从业清廉。有一部分保险业务员因受眼前一点小利益的诱惑,不惜欺骗公司、同事甚至客户。长此下去,利不偿失。
- 不收受贿赂。保险业务员除获得其应得的佣金之外,不得从投保人、被保险人处获得任何形式的回扣或其他任何名目的报酬,也不得出于扩大业务量的需要,给



1. 具备专业的保险业务员素质

予投保人、被保险人任何形式的回报和报酬等。



○ 对保险推销工作要有高度的热忱和强烈的进取心。有了敬业精神,才能使自己的聪明才智得到充分发挥,才能不断努力、实现更高的目标,最终成为金牌保险业务员。



○ 对保险推销工作要专心致志。只有这样,才能义无反顾,不断提高自己推销的技巧,不断吸收新知识;能做到不管工作如何细小也全力以赴,才能以成果为第一要务,完成终极目标;才能自我激励,坚持到底。



○ 一切行动均围绕着客户进行。不论是售前,还是售中、售后,保户都是自己的行为导向。保险业务员与客户之间不是简单的推销与接受推销的关系,更应建立起相互依存的朋友关系。帮助客户解决各种生活难题,凭着周到的服务建立起牢不可破的客户网络。

○ 不轻易否定客户。否定别人,实际上就是否定自己。一味地否定别人只会错失良机,丧失更多成功的机会。





○ 不为自己找借口。找借口实际上就是否定自己的能力。一旦设定目标,就要锲而不舍,坚决完成。

