

细节 决定成败
100 系列丛书

成功

保险代理人营销的

100 个细节

刘 俊 主编



成功

保险代理人营销的

100个细节

刘俊 主编



▲ 海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

成功保险代理人营销的100个细节 / 刘俊编著. — 深圳 : 海天出版社, 2006

(细节决定成败100系列丛书)

ISBN 7-80697-680-9

I. 成... II. 李... III. 保险业—代理 (经济)—基本知识
IV. F840.4

中国版本图书馆CIP数据核字 (2005) 第151164号

海天出版社出版发行
(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑: 杨月进

Tel: 0755-83460893 E-mail: yyj@htph.com.cn

封面设计: 彩侠 责任技编: 何丽霞

深圳市海天龙广告有限公司制作输出 Tel: 83461000

深圳市金星印刷有限公司印刷 海天出版社经销

2006年1月第1版 2006年1月第1次印刷

开本: 889mm × 1194mm 1/32 印张: 8

字数: 150千 印数: 1—6000册

总定价: 118.80元 (共6册 19.80元/册)

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。



刘俊，在职研究生，财务策划师，国际注册营销师，营销管理培训讲师。专职从事营销管理工作15年，涉及快速消费品行业、服装行业、电器行业以及金融、期货、保险行业等多个领域，积累和沉淀了丰富的营销管理经验并熟练地运用到工作当中。曾任职于世界500强企业之一的联合利华集团，得到了很好的锻炼和学习。现加盟国际知名保险公司，作财务策划顾问。成功举办多场大型专题讲座和团队激励培训。

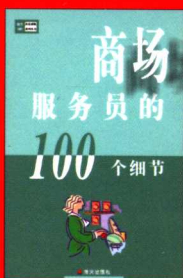
“务实的工作精神，在平凡的工作中追求系统的联系，汇点滴而成江河，用服务奉献社会，满足客户的需求”是其不变的追求。

作品有《成功保险代理人营销的100个细节》、《成功直销人营销的100个细节》、《成功营销团队运作的100个细节》。

E-mail: alancn@vip.sina.com

Tel: 0755-26351525

细节决定成败100系列丛书



成功保险代理人营销的100个细节



态度决定一切

朋友就是见过多次面的陌生人

瞄准目标，点燃梦想

好听的话靓如珠玉，高尚的行为会说话

前言

父子情深

代序

多年以前，一个小学三年级学生参加学校的运动会。小学没有操场，借用一所现在当地很知名的中学的操场。这名小学生很想有一双蓝色白边的网球鞋，这是那个凭居民供应证消费的年代小学生们通用的运动鞋。他原来的那双已经小得不能穿了。父亲早就答应他到运动会之前一定给他买一双，但接下来的星期天父亲加班没有买成。母亲也在地处郊区的公司上班，早出晚归。那个年代商场是不会像今天这样开到晚上10点钟的，父母下班的时候商场也下班了。

运动会刚好是一个星期天，小学生已经穿着他那双洗得发白的球鞋赛完了两个项目，200米跑没拿到名次，因为那个时候脚已很痛了，脚趾在鞋里蜷着。而他最擅长的是长跑，因平日父亲要求他每天早上要跑步而有此基础。可他没有鞋换，到800米跑的发令枪响时，他才看到父亲匆匆赶来。每一圈跑过他所在班级时同学们喊声震天，父亲也加入了其中。跑到最后一圈时，后面的选手已经放弃了，退出了比赛。这个正跑在第五名位置上的小学生成了最后一名，其他班级还有喝倒彩的。当小学生奋力超过第五名时，第五名也退出了比赛，这时已到最后一百米，再次经过同学们的面前，

“加油！加油！”这时不分班级全场喊声鼎沸……终点冲线到了，可还是很遗憾，他没能超过第三名！

当这个小學生来到父亲的身边，父亲第一句话就说“爸爸来晚了”这个小學生立刻笑了，本来他想给父亲说的第一句话是“如果我今天穿了新球鞋一定会赢”，现在变成了开心的笑，同学们都说他的爸爸真好，来看他的比赛，没有得名次还给买一双新球鞋，比得了名次的奖品还好。那一刻，在这个小學生的心里，真地把这双鞋看成了奖品，所以他很开心，当场换上了新鞋，有父亲陪在身边，很幸福……

这个小學生就是本书的作者。这个故事藏在我心里多年，父亲未必记得。本书编写出版之际，正值父亲罹患肺癌。两次化疗头发全部脱光了，体重下降到只有49公斤，背部疼痛彻夜难眠。第一次化疗结束时父亲处于病危，接到医生给家属的病危通知书妹妹打电话告诉我，我从南方深圳立刻飞回北方老家，飞机到时已经是晚上10点，医院已锁了大门，又不能回家，因母亲还不知道父亲的病情，我突然回家会让她猜到。我住在妹妹家，第二天一早就去医院，直奔抢救室。所有进入抢救室的人都要戴口罩，室内不能超过两个人。我戴着口罩一进病房，看到鼻子手腕腿上全身插满各种管子，面色苍白消瘦的父亲，到床前握着父亲的手对他说“爸爸你受苦了”，我看到父亲干涩的眼中含着泪水，我心如刀割泪水夺眶而出，但为了不至于让老人悲伤，很快又笑着安慰父亲。

父亲很坚强，生病时几乎都是他自己在安排自己的生活，每天几点吃什么药、输什么液，丝毫不差；他也常对来看望他的人说：你们不用担心，阎王爷那儿没有我的名字，我一辈子从不做害人的事，阎王爷不会那么早就叫我去的……

我感受到他要战胜病魔的决心，也想尽力帮助他，在病床前陪他讲故事，他讲到在住院前不久有一次他做梦梦到了我，就觉到情况不好。我在深圳几年没回去过，父亲很思念我。我也给他讲故事，包括上面那个故事，让他知道他一直是我心中的好父亲。

在医院陪父亲治疗的过程中，见到许多患者的家属，我跟他们交谈，他们被沉重的医疗费负担压得喘不过气来，甚至有中断治疗的。我深感重病给家属带来的经济压力。让我切身感受到人寿保险的社会意义。

爱是伟大的。回到深圳，许多朋友送给我NONI果汁让我寄给父亲，因为这种果汁含有细胞活素，能有效提高身体免疫力修复细胞，增加机体活力，我希望这些爱心凝聚成的力量能够帮助父亲战胜病魔，也非常感谢这些朋友。而人寿保险就不是送NONI果汁那么简单，人寿保险都是经专业代理人到达用户手中，它不仅仅需要有爱心，更要求专业的知识和技能才能将造福大众的这个专业理财工具交到他们手上，让他们有能力抵御不期而遇的风险对生命质量的损害。我要让大众知道，人寿保险是急用的现金，是对病患者亲属的抚慰。

人寿保险销售更是伟大的事业，我愿竭尽所能推动这项伟大的事业。在本书编写过程中，得到了AIA同仁的大力支持与帮助。他们有的是从事多年保险营销的团队领导人，有的是才入保险行业不久的菁英，也有拥有博士学位的财务策划顾问。他们对保险事业的执着和热爱时刻鼓励着我。他们是陈绍华、胡志慧、毛红彬、莫介莲、胡安华、姚红、陈素娥等，在此对他们一并表示感谢！同时特别感谢AIA财务策划顾问团队，他们是一群在不同领域拥有专长的专业人士，他们对财务策划的专业、执著和使命感，开拓人们对保

险营销的认知领域。他们是范士、王刚、陈建华、陈丹、张晓红、李建梅、王悦莹、胡力文。还有中大君融个人理财研究中心的毛丹平博士，她用“专业、执著、进取”勉励我，并对本书给予高度肯定。

寄望本书能对从事保险销售的代理人提高销售技能有所帮助。

刘 俊

alancn@vip.sina.com

2006-1-1



目 录

MULU

成功真谛：先做人，后卖保险

细节01	感恩是成功者的素质	2
细节02	树立正确信念	4
细节03	成功保险代理人的特质	6
细节04	好的性格让你快速走向成功	9
细节05	打造优秀保险代理人8力	12
细节06	与人打交道必须注意礼节	15
细节07	咬准目标不言放弃	17
自我提升训练		19

客户开拓：销售高手的基石

细节08	掌握收集潜在客户信息方法	22
细节09	衡量潜在客户的MAN法则	25
细节10	寻找潜在客户的渠道	27
细节11	客户就你身边	29

细节12	如何扩大自己的人际关系	31
细节13	陌生拜访是走向成功的必由之路 ..	33
细节14	连锁介绍被视为销售王牌	35
细节15	环境不熟悉可用“地毯”式访问	37
细节16	借用影响力能提高签单效率	38
细节17	善用营销顾问	39
自我提升训练		40

做好准备：摸清准客户的底

细节18	先做一名好调查员	42
细节19	建立准客户资料卡	45
细节20	依成交可能性对客户卡分类	47
细节21	制定详细访问计划	50
细节22	为客户设计一个最适合的计划	53
细节23	做好接近准备	54
自我提升训练		56

成功接触：拜访准客户的技巧

细节24	得体装扮尽显个人魅力	58
细节25	给人信任感的6个自我介绍准则 ...	60
细节26	握手可缩短彼此的距离	63
细节27	交换名片留下良好印象	65

细节28	嘴巴会说谎, 眼睛却不会	67
细节29	巧用短信促成第一次见面	69
细节30	对自己说一定能成功	71
细节31	拜访时的注意事项	73
细节32	给人以坦诚可靠的第一印象	75
细节33	掌握关键的5 / 55原则	77
细节34	调适好自己的心态	80
细节35	决定起头的招呼语	83
细节36	练习访问重点的谈话方式	85
细节37	做使人好感的访问	87
细节38	掌握与客户聊天的艺术	89
细节39	做好充分准备适时切入正题	91
细节40	损害个人魅力的20条错误	93
细节41	如何制造第二次拜访机会	95
	自我提升训练	98

精雕细刻：打开客户心门的语言艺术

细节42	浑身透着热乎劲	100
细节43	激发客户的兴趣及欲望	103
细节44	了解客户的实际需求	105
细节45	选择与客户接近的话题	107
细节46	掌握更多信息	109
细节47	用关键词打动客户	111
细节48	让舌头彰显你的智慧	113

细节49	掌握主动权	115
细节50	洽谈要有的放矢	117
细节51	把客户最基本的需要变成购买力 ..	121
细节52	如何与客户轻松交谈	123
细节53	改变用词技巧	125
细节54	提高沟通效果13诀	127
细节55	沟通用语4要点	130
细节56	信心百倍才能有问必答	132
细节57	读懂自家产品, 知道优势特点 ...	134
细节58	读懂客户表情及动作	136
细节59	服饰也能反映出个人的性格	138
自我提升训练		140

战胜拒绝：成功销售的秘籍

细节60	好的失败是成功的一半	142
细节61	必须找到拒绝的原因	144
细节62	不要给客户施加太大的压力	146
细节63	倾听让你更有绩效	148
细节64	视具体情况见机行事	151
细节65	把握客户的排斥心理	154
细节66	千万别过分销售	156
细节67	绝不能随意打断客户的话	158
细节68	不必告诉客户太多的细节	160

细节69	见招拆招	162
细节70	掌握应对拒绝的技巧	165
细节71	巧妙应对沉默的拒绝	166
自我提升训练		168

正确启发：促成交易的技巧

细节72	窥破客户所想所需	170
细节73	女性很容易陶醉于恭维话	173
细节74	掌握顺利促成的技巧	175
细节75	准确捕捉成交信号	177
细节76	创造有利的成交环境	179
细节77	适当时候巧妙地带起客户胃口 ...	181
细节78	在促成过程中正确启发客户	183
细节79	准确把握成交时机	185
细节80	迅速打动客户的8个策略	187
细节81	避免客户后悔	191
自我提升训练		192

售后服务：给客户最好的礼物

细节82	永远让自己知道客户的期望	194
细节83	掌握售后服务技巧	196

细节84	运用服务组合搞好关系营销	198
细节85	挑选最合适的礼物给客户	200
细节86	如何预防客户失望	202
细节87	注意与客户联系的时机与技巧 ...	203
细节88	掌握理赔才能为客户更好理财 ...	205
细节89	除了服务，还是服务	208
细节90	留住客户的10个秘诀	210
自我提升训练		214

学习提升：永保成功的法宝

细节91	确定你的奋斗目标	218
细节92	养成从容不迫的习惯	220
细节93	像钟表一样准时	222
细节94	管理好自己的钱袋	224
细节95	身体是一个人的无价之宝	226
细节96	长时间工作是成功的秘诀	228
细节97	为了成功，效法成功者	231
细节98	过规范化的一天	233
细节99	不要轻视自己普通人的身份	236
细节100	在自己心里树立成功物语	238
自我提升训练		242

成功真谛：

先做人，后卖保险



心灵的格局决定外在的格局。人人都渴望成功，但成功者却总是少数，因为他们找到了成功真谛：那就是——先做好人！