

保险营销口才全书

伍德 主编

- ◎培训精炼的表达方式
- ◎透视人生的焦点
- ◎开拓事业的大门
- ◎120%的超越
- ◎远远胜过你现在的自我
- ◎带给你一个超人的感觉
- ◎信与不信就在一念之择



北京康宏文化发展中心
保险课题研究组



伍德 主编
中国城市出版社

中国城市出版社

保险营销 口才全书

北京津宏文化发展中心“保险”课题研究组

主 编:伍 德
编 委:杨 波 御 覃 黄 蓝
路 萱 黄 秋 陈江鸿
周 慧 蒋妙珍 唐华山
阮正茂 刘青田 伍勤生

中国城市出版社

图书在版编目(CIP)数据

保险行销口才全书/伍德主编. —北京:中国城市出版社,
1997.10

ISBN 7-5074-0949-X

I. 保… II. 伍… III. 保险业务—推销—口才学 IV.
F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 21093 号

中国城市出版社出版发行

(北京朝阳区和平里西街 21 号 邮编:100013)

电话 64235833 传真 64238264

责任编辑 张惠平

封面设计:伍德 责任印制 张建军

北京市友谊印刷经营公司印刷 新华书店经销

1997 年 10 月第 1 版 1998 年 2 月第 2 次印刷

开本:850×1168 毫米 1/32 印张:11.25

字数:240 千字 印数:18000—23000 册

定价:22.00 元

前 言

继《保险推销人》一书问世之后,一时间各地保险推销人纷纷来信,希望能够多一些更详尽地介绍有关保险行销方面的读物。为满足广大读者的殷切愿望,我们津宏文化发展中心保险课题研究组编著了这套保险业行销丛书,真挚地为热衷于中国保险事业的各界朋友们献上一份爱心。愿大家携手共进,把中国的保险事业推上更高的台阶。

保险推销是一种高尚的职业,它要求推销员必须拥有多方面的能力。比如:口才。不擅言词的人,肯定是做不好推销的。

保险推销人应具备两种基本职能:一是宣传保险,二是推销保险。

基于此,作者编写了这本《保险行销口才全书》,献给广大热爱保险推销行业的朋友们。愿他们在时代的洪炉中创造美好的明天。

本书在搜集整理了大量中外有关资料的基础上,深入保险推销第一线,结合我国具体实际,从基本素质着手,凡涉及保险行销中□才的种种问题,都给予了生动通俗的阐述,并浓缩了中外超级推销员的成功经验,是一本保险推销人的必备手册。

本书为保险推销人而写,但其要旨对各类推销员同样适用。既可供读者阅读,也可作为培训员工的教材。相信正在搞推销的或跃跃欲试准备搞推销的人会开卷有益,读后也会有所得。由于时间仓促和能力所限,错漏之处在所难免,务请读者不吝赐教。

编 者

1997年8月于北京

目 录

前言

第一章 “自我充电”…………… (1)

增加脑容量…………… (3)

先做人,再做保险…………… (7)

第二章 从内到外一律加以改造…………… (31)

克服羞怯…………… (33)

捷思畅路…………… (37)

死记硬藏…………… (41)

洗耳恭听…………… (43)

绘声绘色…………… (46)

动情之术…………… (56)

反馈信息…………… (60)

当众表演…………… (62)

第三章 和谐交谈 其乐融融…………… (65)

概览全貌	(67)
前奏序曲	(69)
迈好第一步	(70)
塑造灵魂	(78)
明察秋毫	(80)
主动出击	(84)
因人施“话”	(89)
礼仪推销	(95)
语言表达艺术	(102)
应变有方	(119)
艺术收场	(129)
最佳效果	(130)

第四章 转乾坤术

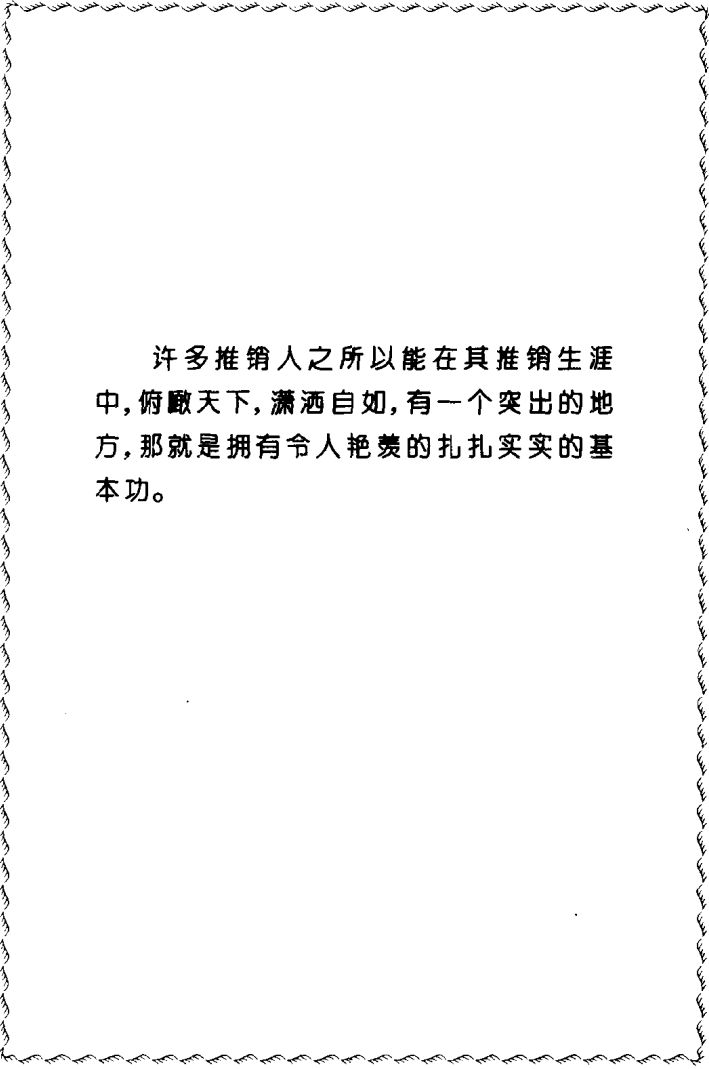
磨刀功夫	(137)
创造氛围	(139)
距离之美	(142)
波动袭击	(143)
投石问路	(145)
“收官”	(147)
幽默胜法	(148)
对症下药	(151)
旁敲侧击	(153)

做一回宰相	(155)
形象说明	(156)
以这比那	(158)
糖衣炮弹	(159)
反问直诘	(160)
以柔克刚	(162)
缄默无语	(163)
以退为进	(164)
火上浇油	(165)
为人设梯	(167)
美丽词藻	(168)
自我检讨	(169)
以迂为直	(170)
装作模糊	(171)
攻其要害	(173)
悬念设置	(174)
 第五章 “窥探”	 (177)
一般的想法	(179)
三种购买心态剖析	(180)
客户漫画像	(184)
 第六章 出发吧！实践出真知	 (227)

做个受欢迎的人	(229)
发展——面谈	(244)
促成	(268)
 第七章 禁区大探析	 (285)
把握好第一次	(287)
不要纯粹演说	(292)
实在为本	(299)
击中要害	(305)
 第八章 升华集	 (311)
推销之神——原一平	(313)
险业教父——贝德加	(332)
对局小集	(344)

第一章

『自我充电』



许多推销人之所以能在其推销生涯中,俯瞰天下,潇洒自如,有一个突出的地方,那就是拥有令人艳羡的扎扎实实的基本功。

增加脑容量

机器缺油就如大脑缺乏知识,一切将会被阻塞。

语析保险

最最基本的东西

作为一个保险业务人员,当然对于自己的本职工作熟记于心,特别是有关客户切身利益的各种问题,诸如,保险到底是怎么回事,如何理赔等等。这样,在走街串巷时,就不会出现无法回答客户所提出的问题,或讲解问题时又不知从何说起的尴尬场面。对于加强与客户沟通了解,加深感情,也是非常有益的。

所以,只有拥有专、精的专业知识,交更多的朋友,才可能签更多的保单。

捕捉信息

保险业在中国还是一个幼稚的行业,与发达国家相比,仍存在很大的差距。在保险种类、价格、结构、制度、市场开发等等各方面还处在初级阶段。

以寿险为例。寿险市场的发展潜力有四大因素:其一,是养老需求飞跃上升,人口急剧老龄化,解决老有所养的紧迫性日益突出。其二,家庭赡养、互助等职能因家庭规模的缩小而

不断削弱,逐渐转移为社会执行。其三,高科技发展与人类生活节奏的加快不仅增加了各种灾害事故的发生频率,而且疾病与意外、危险也大幅度上升,其造成的后果亦难以由个人独立承受,需要有范围覆盖广、适度、公正的社会保障网络来分解。其四,为数不少的家庭,个人具有参加保险的经济需求。为此,多元化、多格局、多层次地开发我国的寿险市场,已是当务之急。

伴随着寿险市场开拓,一系列问题便摆在保险界人士面前,如:产品种类需要更新,制度需要完善等等。这就要求辛苦的业务人员时时刻刻关注保险业发展状况,任何一点风吹草动都铭记于心。只有这样,才能大大地提高自己的专业知识内涵,才能更好地为客户服务。

除了上述提到的注意保险业发展动向、信息,还包括对推销员有用的、能给其提供推销思路的新闻、文章等。如:

中保财险西安分公司独家承保柯受良飞越黄河 6100 万元责任险;

寿险推销,山区亦可为;

中保宜昌财险为三峡工程保驾护航;

我们(教师)也需要保险等。

文学储备

不做文学大师,但绝不是白字先生。

擦亮你的词汇比擦亮你的皮鞋更重要

我们和这个世界只以四种方式接触。旁人是根据四件事

情评估我们,并将我们分类:我们做什么,我们看起来是什么样子,我们说些什么,我们怎么说。而言语占了其中的四分之二。我们的言谈随时被别人当成判断我们的根据。我们说的话,显示我们的修养程度;它能让听者知道我们是何出身,它是教育和文化程度的证明。

如果一个人为了社交特地擦亮皮鞋,穿上了一尘不染的漂亮衣服,企图维持自己的自尊及争取旁人对他的尊敬,但他却未注意擦亮他的词汇,说出毫无瑕疵的句子,这就等于不断地向这个世界表明他不是真正有文化修养的人。

在交谈中,要想把话说好,说贴切,充分发挥有声语言的表意功能,就要做词汇的富翁,储备丰富的词汇,只有在这个基础上才能做到用词贴切,也就是精心选择最确切、最恰当的词汇,正确地反映客观事物,真切地表达自己的思想感情。

在日常生活中,要不断丰富自己的词汇积累,要学习生动活泼的词语,学会用人们喜闻乐听的语言。要掌握较多的基本词汇、一般词汇、同义词、反义词、多义词、同类词和在今天仍具有很强表现力的古语、外来词、行业词以及成语、格言、惯用语、谚语、歇后语等,并以它们为原料,根据不同场合的需要,精心加以选用,加强说话的艺术魅力。

在掌握丰富词汇的基础上,还要善于精心选用词语,才能贴切地表情达意。

哈佛大学校长艾略特博士宣称:“我认为,在一位淑女与绅士的教育中,只有一项必修的心理技能,那就是正确而优雅地使用他(她)的本国语言。”这是一句意义深远的声明,值得各位深思。

在文学中沐浴

我们如何才能和语言发生亲密的关系,以美丽而且正确的方式说出来?很幸运的,我们使用的方法,没有任何神秘之处,也没有任何障碍法。这个方法是公开的秘密。林肯使用这个方法获得了惊人的成就。他可以把帕恩斯、拜伦、布朗定的诗通篇背诵出来。当他进入白宫之后,内战的悲剧负担消磨了他的精力,在他的脸上刻下了深深的皱纹。他仍然经常抽空拿本英国诗人胡德的诗集躺在床上翻阅。有时候他在深夜醒来,随手翻开这本诗集,会凑巧看到特别启示他或者令他高兴的一些诗。他在白宫时,也会抽空复看他早已背熟了的莎士比亚名著。罗宾森在他的著作《林肯的文学修养》一书中写道:“这位自修成功的人物,用真正的文化素材把他的思想包装起来。可以称之为天才或天子。这个方法就是他永不停止地研究与学习。”

在这个世界上,全新的事物实在太少了,即使是伟大的演说者,也要借助阅读的灵感,即得自书本的资料。

书本!这就是成功的秘诀。想要增加或扩大文字储存量的人,必须经常让自己的头脑接受文学的洗礼。

英国名演说家福克斯高声朗诵莎士比亚著作,以改进他的风格。

英国桂冠诗人但尼生每天研究圣经,大文豪托尔斯泰把《新约福音》读了又读,最后可以长篇背诵下来。

先做人,再做保险

保险推销是一种高尚和充满挑战的职业,也许,只有拥有高尚情操以及在各方面都比较优秀的人,才能做得好,否则只能是大浪淘掉的泥沙。

伟大的爱心,伟大的人

什么东西是世界上最强大的武器?回答只需两个字:爱心。

这是每一个想获得成功的人都必须明确的首要问题,谁也不能例外。

光是明确还不够,重要的是你必须知道如何去爱。

因为,这是一切成功的最大秘密。强力虽能够劈开一块盾牌,甚至毁灭生命,但是只有爱才具有无与伦比的力量,使人们敞开心扉。在掌握了爱的艺术之前,你只算人生战场上的无名小卒。你要让爱成为你最强大的武器,它才是没有人能抵挡的威力。

用全身心的爱来迎接一切。你爱太阳,因为它温暖你的身体;你爱雨水,因为它洗净你的灵魂;你爱光明,因为它为你指引方向;你也应该爱黑夜,因为它让你看到星辰。你迎接快乐,因为它使你心胸开阔;你忍受悲伤,因为它升华你的灵魂;你接受报酬,因为你为此付出汗水;你不怕困难,因为它们给你挑战。

飞鸟，清风，海浪，自然界的万物不都在用美妙动听的歌声赞美人生，你也要用同样的歌声赞美她的儿女。从今往后，你要记住这个秘密。它将改变你的生活。

你要从每个人的言谈举止，去发现他们值得钦佩的地方。你要用爱摧毁困住人们心灵的高墙，那充满怀疑与仇恨的围墙。你要架一座通向人们心灵的桥梁。

有了爱，你将成为伟大的人，即使才疏学浅，也能以爱心获得成功；相反地，如果没有爱，即使博学多识，也终将失败。

恒心，成功的支柱

锲而不舍，金石为开。这是一个人人都知道的关于毅力、恒心的故事。

但是，生活中人人都能做到吗？

假如你想获得成功，成为一个伟大的人，那么你就必须做到。

在古代，挑选小公牛到竞技场格斗有一定的程序。它们被带进场地受手持长矛的斗牛士攻击，裁判以它受戳后再向斗牛士进攻的次数多寡来评定这只公牛的勇敢程度。从今往后，你必须意识到，你的生命每天都在接受类似的考验。如果你坚韧不拔，勇往直前，迎接挑战，那么你一定会成功。

你不是为了失败才来到这个世界上，你的血管里也没有失败的血液在流动。你不是任人鞭打的羔羊，你是猛狮，不与羊为伍。你不要听失意者的哭泣，抱怨者的牢骚，这是羊群中的瘟疫，你不能被它传染。失败者的屠宰场不是你命运的归宿。