

系统有效的实用口才提升最佳读本

ELOQUENCE CLASSIC

保险销售

口才训练与 实用技巧

郑建编著

打动人心的说话智慧



妙语连珠的口才秘诀

如何提升业务水平，争取更大的保险业务量？

靠诚信和专业知识，靠智慧和勤奋。

本书告诉你：练就一副好口才，成功的把握更大！



海潮出版社
Hai Chao Press

系统有效的实用口才提升最佳读本

ELOQUENCE CLASSIC



保险销售

口才训练与 实用技巧

郑建◎编著

打动人心的说话智慧



妙语连珠的口才秘诀

图书在版编目 (CIP) 数据

保险销售口才训练与实用技巧 / 郑建编著. -- 北京:
海潮出版社, 2014.3

ISBN 978-7-5157-0237-7

I. ① 保… II. ① 郑… III. ① 保险业务 — 销售 — 口才
学 IV. ① F840.4②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 006150 号

书 名: 保险销售口才训练与实用技巧

编 著: 郑 建

责任编辑: 罗 庆

封面设计: 点滴空间

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010) 66969738 (发行) 66969736 (编辑) 66969746 (邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京建泰印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 17.5

字 数: 180 千字

版 次: 2014 年 3 月第 1 版

印 次: 2014 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5157-0237-7

定 价: 29.50 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)



保险是一种无形的消费品，尽管它能给客户带来很多好处与保障，但由于它不像其他具体的有形产品那样可以眼见为实，因此，具有较高的推销难度。

不善言词的人，肯定是做不好推销的。从本质上来说，销售工作就是要通过口才来说服客户，进而达成交易的目的。销售人员如果欠缺相应的口才技能，就无法与客户进行有效的沟通。

销售工作实际上就是一项与客户不断保持沟通的工作，谁与客户之间的沟通更为有效，谁就是其中的佼佼者，否则就只能败走麦城。

掌握了有效的沟通技巧，也就掌握了成交的关键。善于与客户沟通的销售员，总能把话说得恰到好处，说到他人心里。这种高品质的沟通不仅能让交流无障、谈话愉快，而且能帮助你轻松交际，达成共识，进而促成交易。所以，赢得客户，让客户钟情于你以及你公司产品的关键就是要有一副好口才。

俗话说：“买卖不成话不到，话语一到卖三俏。”保险销售人员要想让产品介绍富有诱人的魅力，以激发顾客的兴趣，刺激其购买欲望，也要讲究口才的艺术。

对于保险营销员来说，好的口才不只是语言的艺术，而且是多

种艺术的综合，它融合了营销员的语言魅力，对客户心态的把握，对具体情况的反应，对产品和服务的认知和表达，对成交技巧的掌控等诸多方面。掌握了这些方面，你就能顺利地发展客户，就能够争取到对方销售的机会，就能在极短的时间内迅速吸引客户的注意力，引起对方的兴趣，从而赢得保单。

情景不同话不同，有效说服业绩增。沟通技巧通过情景对话巧妙展现。保险订单通过有效说服轻松获得。找对客户好推销，电话初访讲技巧，客户拒绝善应对，上门拜访增好感，需求挖掘促成交，异议处理用初招，缔结成交有方法，利用服务业绩增。本书从多个角度展现了保险销售人员在工作中可能会遇到的不同销售情景，针对每个情景，分别提供了保险销售人员需要掌握的沟通技巧与方法，将情景对话与技巧说明相结合，操作性强，易学易用，是保险销售人员提升沟通能力的实务工具书。

~



第一章 良好的心态是成功的基础

以热情打动客户	002
对产品充满自信	008
突破沟通时的心理障碍	013
尊重客户的选择	020
微笑面对客户	024
以积极心态面对抱怨	027
训练接受拒绝的耐心	030
克服羞怯心理	035
以行动培养勇气	039
以不懈的坚持赢得客户	044
拥有积极的心态	047
一切从“不”开始	051

第二章 三分钟打动陌生客户

一句话吸引客户	056
三分钟让陌生人成朋友	060
塑造好第一印象	066

先谈感情，后谈生意	071
主动对陌生人打招呼	073
以赞美拉近彼此的距离	076
幽默一点，活跃销售气氛	080
客套适当，多介绍产品	083
用闲聊接近顾客	086
迅速减除对方的戒心	089
准确说出客户的名字	092
不会提问就做不好销售	095
为客户着想	098
给客户留下悬念	101
营造让客户满意的关系	103
准保户开发技巧	106

第三章 巧妙应对客户拒绝

耐心地坚持访问	110
勇敢面对拒绝	113
找出准客户拒绝你的理由	116
客户现在不需要	119
客户说没必要购买	121
“我们再商量一下”	123
客户不感兴趣	125
“我要再考虑一下”	128
“还得再比较比较”	130
“已经买过保险了”	132
“付不起保费或没钱”	135

“现在没空，有时间再谈”	138
“买保险容易，理赔太难”	141
客户迟迟下不了决心	142
“我交了保费以后你不做了怎么办”	145
调整心态，别让失败打垮你	147

第四章 与客户沟通的技巧

真诚的微笑最打动人	152
注重礼节赢得好感	154
会不会谈话，结果截然不同	158
营造和谐的交谈气氛	160
不随意打断客户的谈话	163
从聊天切入正题	167
引导客户表达自己的想法	169
给客户说话的机会	171
寻找话题打破冷场	173
摆脱尴尬局面的方法	176
做建设性的拜访	179
如何避免拒绝	183
取悦不同类型的准保户	185
引导准保户发现自己的需求	188
说最能引起客户兴趣的话题	191
适度沉默，让客户先亮底牌	194

第五章 促成保单的成功策略

巧妙暗示让顾客主动购买	198
-------------------	-----

二选一的问话，掌握更大主动权	200
制造紧迫感，客户主动成交	202
寻找客户需求	204
不同的客户采用不同的说服策略	207
设身处地为客户着想	210
刺激客户购买	214
增强客户购买信心	216
让客户自发产生购买动机	219
找准客户的真正需要	222
以故事做话引子	225
巧用比喻说服	230
主动促成成交	235
促成时应注意的问题	239

第六章 不能忽视的售后服务

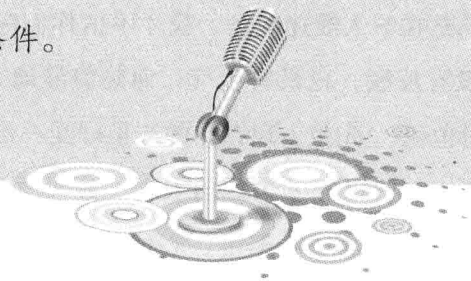
客户跟进技巧	244
定期回访客户	247
提高客户满意度	250
服务做得好，保单没烦恼	253
对既有保户要关心	255
与老客户保持联络	258
将服务承诺执行到底	264



第一章

良好的心态是成功的基础

为什么那么多的保险营销人员在同一家公司，同样知名度，同样的 24 小时，同样销售一模一样的产品，而收入却相差十倍百倍？保险行销员要想改变结果，必须先从改变心态开始！要克服不良的心理因素，铲除成功路途中的绊脚石；要树立和培养健康、有益的心理素质。良好的心态是决定一个行销员成功与否的关键因素，也是接触保户、顺利完成行销的前提条件。





以热情打动客户

有没有听过这样的一句话？“人会失败，并不是由于他们的才智不够或者存在其他什么短板，而是没有足够的热情……”

保险销售是一个十分艰苦的工作，销售员在跟客户沟通过程中，客户的冷漠、各种预想不到的困难和挫折，如果承受不住这些不可避免的考验，面临的那只有一次次的销售失败。

销售员时时刻刻都离不开热情，没有了热情就没有了销售。对于销售员来说，用热情不断地追求才能赢得客户。因为没有任何一个客户愿意和没有热情，面无表情，冷漠死板的销售员谈生意，毕竟销售工作是销售员与客户之间心与心的交流，销售员要善于用自己的热情来感染客户。

有一次，保险销售员小张来到李先生家推销保险，恰好李先生刚和太太吵过架，心情很不好。本来李先生是一个温文尔雅的人，可是一时失去理智，就冲着小张发起了脾气，说你们这些买保险的，都是为了骗人钱财，说得一套一套的，都是在给人灌迷魂汤，我才不信你们呢……难听的话说了一大堆。而小张始终没有反驳，也没有生气，而是静静地等着李先生把他的闷气发泄完，才笑着对他说：“先生，现在你的心里好受一点了吧？”

李先生意识到自己刚才失恋的表现，顿时感觉很不好意思，于是向小张表示歉意，说自己 and 妻子吵架了，心情不好，所以才忍不住发火的，请他原谅，并请他坐下。

小张说：“没什么，我很理解你此时的心情，谁没有心情不好的时候呢！”

能帮你发泄一下心中的闷气，我也觉得很乐意。”

李先生便从心里觉得他人很不错，于是和他说起了自己的心里话。这时其实是推销产品不错的时机，但是小张并没有急于推销自己的保险，而是热情主动地劝李先生看开些，夫妻之间没有什么不可商量的，凡事要彼此理解和宽容。就像两位老朋友在交谈一样，小张的话让李先生感到很欣慰，心情也渐渐平静下来，到这时小张依然没有向李先生推销保险，而是主动请辞，让李先生去找自己的妻子，向她道歉，然后和好，一块回家好好过日子。

李先生听了小张的劝告，并马上去向妻子道歉，两个最后重归于好。

对于小张对自己的理解和帮助，李先生深表感激，后来听说某种保险很适合自己，于是便主动地给那位小张打电话，给全家人每人都购买了一份。小张的热情和善良使他赢得了客户，为自己带来了利益。

能够面对别人莫名其妙地责骂而不生气，并表示理解，是很多人难以做到的。大多数的人，在面对客户冷遇的时候，往往会生气地摔门而走，而不是冷静地应对。对于失败，他们不会去考虑是自己的热情不够，而是把责任推给客户。

虽然最终完成交易是否成功的是客户，但是销售人员在客户决定中起着一定的重要性。影响客户是否购买成功的主要原因往往不是产品的本身，而是销售人员积极热情的态度。

阳光可以融化冰冰雪，热情可以打动客户。对于保险销售员来说，热情不仅是指要情绪高涨地推销自己的产品，坚定地应对各种各样的困难，还要克服“行销倦怠症”。

许多新入行的行销员，开始时业绩相当不错，但经过一段时间后，业绩下滑，而行销员自身又表现出焦躁不安，对会见保户失去了主动。

有的新行销员刚入行，信心很足，热情而又大胆，总是努力去多见保户，多向保户讲解，并积极地作出促成生意的动作，业绩自然就好。但随着拜访

量的增加，遇到的拒绝增多，兴奋和热诚便日渐低落，业绩自然下降。

富兰克·贝吉尔出身于美国费城一个贫民家庭。在他很小的时候，父亲就过早地离开了人世。母亲以洗衣和缝纫挣来的微薄收入抚养五个孩子长大。为了帮助母亲分担家务，贝吉尔自11岁起就每天早上4:30起床到大街上卖报。14岁那年他到一家电机行打工。18岁时贝吉尔成为一名职业棒球手，他的出色表现使他的球队多次在当地棒球比赛中夺冠，而他自己也成了球队的核心人物。然而，在一次比赛中，他的手臂受伤，被迫结束了他热爱的棒球生涯，返回故乡，为一家家具公司收取准保户的分期付款，以赚取微薄的周薪。这样过了两年黯然无光的日子后，他进入了费城诚实互惠人寿保险公司行销人寿保险。

进入人寿保险公司的前10个月是贝吉尔一生中最漫长、最沮丧的日子。他的行销工作“彻底失败”。经受一连串的打击后，他怀疑自己不适合从事保险行销工作，开始留意报纸上的招聘广告，打算去应聘别的工作，要从事新的职业。

就在这时，经人介绍，贝吉尔认识了全美有名的训练大师戴尔·卡耐基，并加入了他的培训班。听过卡耐基的一次课后，贝吉尔陷入了沉思。回忆以前的经历，结合卡耐基先生的演讲，贝吉尔发现阻碍他干好行销工作的主要是自己的失败心理，如果这个心理不能消除，就是干别的任何工作同样会失败。于是贝吉尔决定继续从事保险行销工作，但从此他以极大的热诚行销。他的这一决定使他的人生发生了一个大的转折。

经过两个月的训练之后，贝吉尔愉快地接受了一个演讲邀请。演讲效果出乎贝吉尔的意料，演讲进行了半个小时，当他讲完后，竟有二三十个听众跑上台来和他握手，并且告诉他，他们非常高兴听到这场精彩的演讲。

在两个月前还是一个在正式场合跟人说话都畏畏缩缩的贝吉尔，现在竟然能站在100多人面前滔滔不绝地讲话，简直是一个奇迹。当他走出会场时，他觉得自己已经获得新生。演讲结束后，会议主持人伯顿·惟可士，一位出色

的律师，陪伴他一起走到车站。就在贝吉尔上火车的时候，惟可士拉着他的手，衷心地感谢他能来参加这个演讲，并希望他尽可能再来参加下一次集会。就在火车将要启动的时候，惟可士告诉他：“我的事务所的合伙人和我一直想买一些人寿保险。”

几年后，伯顿·惟可士变成了大石汽车俱乐部的会长，此俱乐部是世界上第二大爱车人士俱乐部。因为他和贝吉尔的良好关系，他介绍了许多俱乐部成员向贝吉尔购买人寿保险。

从此，贝吉尔成了一名真正的保险行销员。贝吉尔说：“热诚所带来的魅力使我从此在事业上一帆风顺。”“我坚信热诚是行销员成功的唯一条件。”

后来贝吉尔通过研究史丹利·吉他斯的行销生涯，发现史丹利·吉他斯的热诚来自每天强迫自己在工作上发挥积极和热诚的精神，把自己的行销人格训练成“一枚威力强大的炸弹”。精神上的热诚是最难得的，也许是因为我们不少人没有想到这一点，才有那么多人失败。真正的热诚是具有传染性的，如果你是一个行销员，只要你对自己的工作有了热诚，那么你的保户很容易受到你的鼓舞。于是，不管你讲的东西有没有道理，对方都愿意接受你的观点，从而被你说服。

对于销售员来说，热情是打开客户心门的一把金钥匙，以情感人是世界上最厉害的武器。在众多成功的保险销售案例中，有95%都是因为热情的存在。销售员在工作中要充满热情，这样自己的工作就可以顺利地完成，同时也会取得骄人的业绩。相反，如果以低落的情绪应对工作，就会如同失水的鱼，毫无生机可言。热情是销售成功的原动力，只要销售员充满了动力和热情，推销才可能成功，因为没有哪一位客户希望见到死气沉沉的推销员。

每个人都应记住：如果没有热情，任何伟大的事业都不能成功。怎样在短期内增加自己的热情，比如说，起码让你在顾客面前显得热忱起来？

第一，强迫自己立即采取热情的行动，你就会变得热情。

第二，出发前对自己鼓励一番。

南非的一位销售员运用了热忱原则，和一个暴烈难缠的客户建立了生产往来。他代表一家出租起重机给承包商的公司。这个被他称之为“史密士先生”的客户总是非常粗鲁无礼，经常会大发脾气，见了两次面，史密士都拒绝听他的解说，但是他还是鼓起了勇气，准备再见史密士一次。

他说出了经过：“他又在发脾气，站在桌子前面向另一个销售员大声吼叫。史密士先生脸红得像番茄一样，而那个可怜的销售员正浑身抖个不停。我不愿意让这种情景吓倒我，我决心表现出我的热忱。下面就轮到我了，他大叫‘下一个’。我走进他的办公室，他粗声粗气地说：‘怎么又是你。你要什么？’在他继续说下去之前，我先展开微笑，大多数销售员说话的声音都不禁带着颤抖，而我却以平静的声音和最热忱的态度对他说：‘我要将所有你要的起重机组给你。’

他站在办公桌后面十五秒钟没有说话。并以很不解的眼光看着我，然后说：‘你坐在这里等我。’他在一个半小时以后回来，招呼我说：‘唔！你还在这里？’我告诉他我有非常好的计划提供给他，因此我必须在向他介绍了这个计划之后才会离开。结果我们订了一年的合约，每个月金额达到 75000 南非元，而且以后还可能做更多的生意。”

每个人内心都掩藏着火热的激情，只是这种热情深埋在人们的心灵之中，等待着被开发利用，为建设性的业绩和有意义的目标服务。试问，我们能在热情中找到迷惑、失望、惧怕、颓废、担忧和猜疑吗？当然不能！这些消极情绪使你未老先衰。恰恰相反，热情为你终身带来年轻和成功。不断追求热情、发掘热情、培养热情吧，尽情享受热情给你带来的巨大成就与乐趣！

~~~~~

### 口才训练与实用技巧

对于保险销售员来说，没有热情，或者只有暂时的一点点热情

是不可能成功的，换言之，销售员必须在自己的职业生涯中始终保持热情。要知道，最优秀的销售员不是技能特别出众的销售“天才”，而是能将如火的热情保持始终的人。怎样主动培养自己的热情？怎样以热忱深深打动你的客户？

第一，将自己内心的感觉表现出来，让我们把侧重点放在促使人们谈论他们最感兴趣的事情上，如果我们做到这一点，说话的人就会像呼吸一样不自觉地表现出生机。

第二，激情是有感染力的，当你对自己销售的保险充满激情的时候，就会感染自己的客户。试想一下，客户为什么要购买连销售人员都没有一点兴趣的商品呢？

第三，深入了解与你工作和客户有关的每个问题，你了解得越多越容易激发工作的兴趣。

第四，从行动上表现出热情，如非常自信的而不是畏畏缩缩地与客户握手，充满情感地与客户交流等。长此以往，客户也乐于见到你；

第五，尽量与大家分享好消息，同时把不愉快的事情抛于脑后，这样可以始终保持一种阳光心态；

第六，每天都要对自己说：“我要变的热情！”并让这个自我激励性的习惯深入到内心去，形成一种积极的心理暗示；

第七，用希望来激励自己，产生一种动机，再由这种动机推动自己去行动。





## 对产品充满自信

人人都可以成为销售高手，都可以创造辉煌的销售业绩，这个问题已经成为一个不争的事实。但是现实中情况却不一样，有的销售人员每月能做1000万的业绩，有些人却是0元业绩；有的销售人员一月能拿10万提成，有些销售人员底薪都保不住。那是什么让销售人员之间出现了如此巨大的差异呢？答案就是：不自信！

一位心理学专家曾经为一组保险销售员做过一个心理测试。题目是：如果你与客户正在房间里交谈，这时，突然从门外进来一个人，他盯着你看，你会如何反应？

有的销售员回答：我会被打断。有的销售员回答：我会继续，但可能会紧张得语无伦次。有的销售员回答：我也同样盯着他。甚至有销售员回答：我会问他有什么事，如果他还是无礼地直视我，我也许会揍他。

心理学专家微笑着听着销售人员你一言我一语的回答。他在等所有人找到自己的答案。最后，一位销售员同样微笑着对他说：“如果他进来没有主动来打断我们，我会跟我的客户继续。”

心理学专家指着最后这位回答问题的销售员对其他人说：在你们当中，只有他是自信的。销售人员们开始很不理解，在他们惯常的思维逻辑当中，被一个人如此无礼地打断和注视在而不作出反应，要么是神经麻木之人，要么是胆小怯懦的人，总之无论如何是与自信挂不上边儿的，可心理学专家却说这位销售人员是一个真正的自信的人，为什么呢？