



拿下 保险大单 你要这样做



+



+



杨静

著



20年保险推介经验
众多保险业内人士力荐



中国纺织出版社

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位



拿下 保险大单， 你要这样做

杨静

著



中国纺织出版社有限公司

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

内 容 提 要

本书用通俗的语言和典型的案例带领读者从销售理念养成、销售技巧运用、销售能力提升三大方面学习保险销售的方法和技巧。本书专门为保险销售人员量身打造，帮助保险销售人员提高销售水平，拿下保险大单。

图书在版编目（CIP）数据

拿下保险大单，你要这样做 / 杨静著. -- 北京：
中国纺织出版社有限公司，2021.6
ISBN 978-7-5180-8457-9

I . ① 拿… II . ① 杨… III . ① 保险业务—销售 IV .
①F840.41

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2021）第 052470 号

策划编辑：刘 丹 责任校对：寇晨晨 责任印制：何 建

中国纺织出版社有限公司出版发行
地址：北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼 邮政编码：100124
销售电话：010—67004422 传真：010—87155801
<http://www.c-textilep.com>
中国纺织出版社天猫旗舰店
官方微博 <http://weibo.com/2119887771>
三河市宏盛印务有限公司印制 各地新华书店经销
2021年6月第1版第1次印刷
开本：710×1000 1/16 印张：14
字数：197千字 定价：49.80元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

序 言

1949年10月20日，我国第一家全国性大型综合国有保险公司——中国人民保险公司在北京成立，保险业随之开始复苏，一时之间，大批人成为保险代理人。时至今日，我国保险代理人已经超过800万，这一庞大队伍成为金融业的一大奇迹。

然而，保险业是一个不太讨好的职业，受传统思维的影响，人们对于保险往往带着一种排斥的情绪，所以保险代理人经常会被人质疑、拒绝或嘲讽。那么，在这种环境之下，为什么还有源源不断的血液注入保险业呢？

首先，保险业作为金融界的三驾马车之一，在经济方面起着不可估量的作用；其次，在经济高速发展的良好条件下，中国保险业就像一条腾飞的巨龙，正在不断发展壮大；最后，随着海归、博士生等高素质人才的加入，中国保险代理人的形象发生了翻天覆地的改变。

再者，21世纪之后，保险代理人迎来了保险创业时代。随着独立代理人、保险经纪人的兴起，保险代理人已经成为创业者，迎来了职业的春天。

也可以说，保险就是一个需要时间沉淀的伟大行业，任何够努力的人都可以在这里拥抱希望，发出和医生、教师等职业一样光鲜亮丽的光芒。

不过，好酒需要酝酿才能醇香芬芳，保险代理人也需要实践的历练和经验的沉淀才能有一个质的提升。为此，本书针对保险代理人，从保险销售理念、保险销售技巧和保险销售能力三个方面讲述提升销售业绩的方法。

第一部分保险销售理念养成篇，主要包括三部分内容。

第一，任何事情都有目的可言。保险代理人首先要知道自己为什么卖保险。随着中国保险市场的蓬勃发展，以及21世纪保险代理人建立的专业、诚信、高

素质的新形象，保险代理人这一职业变得更加有价值。

第二，有需求才有购买。保险代理人只有知道客户为什么买保险，换句话说就是，客户购买保险的需求是什么，才能为其推荐合适的保险产品，进而促成订单。

第三，销售是一门学问。要想顺利将保险产品销售出去，保险代理人应当掌握基本的保险知识，比如保险销售的专业术语、销售渠道等。此外，保险代理人还要学会帮助客户弄清保险计划书和保险合同的相关内容，进而顺利签单。

第二部分主要讲述在整个销售过程中，保险代理人应该怎样运用销售技巧与客户沟通，并成功将保险产品销售出去。

保险代理人销售产品时，面临的第一关就是拜访客户，如何处理突发情况。很多销售员在拜访客户时，总喜欢喋喋不休地对客户讲解产品，完全不顾及客户的感受。这种单方面销售策略对客户起不到什么作用。要想吸引客户，保险代理人不妨针对不同的客户，采取不同的话题激发客户的兴趣。当你和客户能够谈笑风生时，还怕客户会冷冰冰地抗拒你的产品吗？

当然，单单谈天说地是完不成签单任务的，保险代理人若想拿下客户，还要学会挖掘客户需求。正所谓“量体裁衣”，只有知道客户喜欢什么样的产品，适合什么样的产品，你才能够对症下药。

另外，优秀的保险代理人懂得运用一些小技巧，从而提升沟通的效率。比如在重要的日子里，为客户准备一些小礼品；使用适当的话语赞美客户；利益至上，说一些客户能看得到的实惠等，这些都能成为与客户沟通的利器，帮助你更快地拿下订单。

还有一点就是如果客户产生异议，保险代理人应该如何应对。购买保险时，客户总会出现诸如没需求、拖延、拒绝续保等异议，针对这些情况，本书在第九章详细介绍了各种异议处理的方法和技巧。学会这些方法和技巧，保险代理人在应对异议时一定能达到事半功倍的效果。

第三部分是销售能力跃迁篇，这部分主要针对签单、售后服务和大额保单这三方面的问题，讲述了提升保险销售员销售能力的技巧和方法。

一是高效签单的方法。很多保险代理人都有过这样的经历，自己费尽心思地讲了大半天，客户总是因为各种理由，犹犹豫豫不肯签单。面对这种困境，保险代理人常常手足无措。其实签单并不像想象中那么复杂，保险代理人可以试着主

动出击，利用一些小技巧“逼”客户一把，迫使客户“乖乖就范”，签下保单。

二是售后服务需要注意的事项。售后服务是保险销售的重要环节，所以保险代理人需要认真对待。不论是理赔、退保，还是其他售后问题，保险代理人都要帮助客户处理好，这样才能赢得客户信赖，进而获得更多的客户。

三是大额保单的应对技巧。大额保单是人人都想要的保险产品，无论是对于客户还是对于保险代理人来讲，大额保单的价值都非常高。因此，保险代理人要想在保险业有所突破，还需要掌握大额保单的成交技巧，这样自己的销售能力才会得到极大提高。

本书的另一个特点就是，附录部分结合保险代理人日常会遇到的各种情景设计了36种常用情景案例和话术模板，保险代理人可以通过这些情景，迅速找到销售过程中存在的问题及解决办法，进而高效达到销售目的。

总而言之，这是一本务实的保险销售工具书，提供了很多专业的销售技巧，能有效帮助保险销售员提高销售水平。但由于编写时间有限，本书难免存在不足之处，在此望各位读者见谅。

杨静

2020年12月

目 录

Contents

第一部分 保险销售理念养成篇

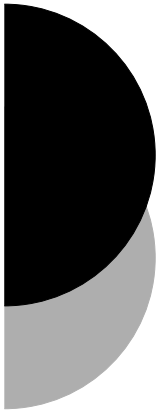
第一章 我为什么要卖保险	002
腾飞中的中国保险业	002
800 万名中国保险代理人的新形象	004
代理人创业时代已经到来	007
第二章 客户为什么要买保险	010
买保险并不是博概率	010
保险会改变人的命运	012
保险是保障，也是投资	015
第三章 保险销售员必懂的保险知识	018
熟知保险种类，给客户更多选择	018
保险销售需要掌握哪些专业术语	021
保险销售，选对渠道很重要	024
保险销售要经历哪些环节	026
第四章 手把手教你设计保险计划书	030
如何向客户说明保险计划书	030
如何设计保险计划书	033
如何签订保险合同	036

第二部分 保险销售技巧运用篇

第五章 卖保险就是讲故事，一个好故事帮你签大单	040
一个好故事，让客户无法拒绝你	040
带有愿景的故事，和客户一起畅想	043
带客户进入你的故事模式	046
讲出专属于你的保险故事	049
第六章 客户拜访，突发情况巧应对	052
获得客户，先炒热你的朋友圈	052
什么样的人最需要买保险	055
初次拜访，别只顾着说保险	058
拜访之前，这些细节要注意	061
电话约访的五大必杀技	064
第七章 客户需求挖掘，找准症，好下药	068
激发客户危机意识，为客户创造需求	068
听懂客户的话外音	071
多角度搜集资料，全面了解客户	074
诱导客户自己说出需求	078
第八章 技巧运用，提升沟通效率	081
重要的日子，为客户准备些小礼品	081
夸保险，更要夸客户	083
重视第三人的影响	086
利益至上，说一些客户看得到的实惠	089
第九章 异议处理，消除客户所有顾虑	093
客户已经购买了保险怎么办	093
耐心应对客户的“没需求”	096
不拒绝也不接受，客户拖延怎么办	098
客户对保险产品有异议怎么办	101
客户拒绝续保，该如何应对	104

第三部分 保险销售能力跃迁篇

第十章 踢好临门一脚，高效促成签单	110
集中精力，及时捕获购买信号	110
主动出击，提出签单请求	113
激将法让客户主动签单	116
制造签单抉择，“逼”客户就范	119
替代思考，让客户以为签单时机已到	122
第十一章 做好售后服务，卖出保险只是第一步	125
售后第一步：第一时间奉上保单	125
客户回访，维持客户信赖	128
信守承诺，理赔服务要周到	131
让遭遇风险的客户感受到温暖关怀	134
客户要退保，帮忙解决好	137
第十二章 做大单，找到高净值客户	140
哪些人属于高净值客户	140
保险，高净值人群的财富传承工具	143
锁定大客户，光有耐心还不够	145
高净值客户，既要服务又要筹划	147
第十三章 大额保单，做好细节管理	151
为什么要追求大额保单	151
大额保单都有什么	154
用大额保单保全婚姻财产	157
用大额保单做家族财富传承规划	160
大额保单的债务隔离与误区	162
附录 场景训练	167



第一部分

保险销售理念养成篇

- 第一章 我为什么要卖保险
- 第二章 客户为什么要买保险
- 第三章 保险销售员必懂的保险知识
- 第四章 手把手教你设计保险计划书

1

| 第一章 | Chapter 1

我为什么要卖保险

◎ 腾飞中的中国保险业

内容简析

我国保险业自发展以来一直是国民经济的一大支柱，其发展前景非常广阔，因此又被称为朝阳行业。保险是人们最可靠的保障，是求职者不朽的港湾。未来，腾飞中的中国保险业，必将光芒万丈。

2017年11月，中国政府金融管理机构在中美元首北京会晤经济成果吹风会上表示，中国将向外国投资者开放中资金融机构的控股权。其中包括开放保险业，三年后我国会将单个或多个外国投资者投资设立经营人身保险业务的保险公司的投资比例放宽至51%，五年后其投资比例不受限制。

简单来说，这则消息表明2020年之后，外资也可以控股中国保险公司，而在2022年之后则可以随便投资了。我国这一举动对中国保险业的格局，特别是寿险行业，必将是一个重大的变化，甚至可以称为保险业的大爆炸时刻。

因为就目前而言，中国的寿险公司中只有一家外商独资公司，其他外资保险公司都是中外合资，并且大多数都是中方控股的公司，这样的格局显然让保险业

无法在市场上放开手脚。不过时过境迁，今非昔比。

其实，中国保险业的“狼”并不是第一次来。从中国保险业发展之初到现在，“狼”已经来过3次，并且每一次我国的保险业都得到了发展和壮大。

第一次“狼”来是在1992年，美国友邦保险首次进入中国市场，友邦的加入加速了我国保险市场的成长。比如在友邦到来之前，上海市全市的人身险年保费收入只有5.6亿元，而1993年却高达17.1亿元，仅用3年就翻了3倍。

第二次“狼”来是在1996年，随着我国第一家中外合资寿险公司成立，中美合资的太平洋安泰、中德合资的安联大众等中外合资公司相继开业，掀起了保险市场的小高潮。

第三次“狼”来是在2001年，中国加入WTO，中国金融业打开了对外开放的大门。此后十多年内，我国保险业一路高歌，中资险企业和外资险企业都得到了很大的发展。

截至2018年，我国的保险公司已经超过200家，其保费收入超过3800亿元。有关专家经过数据研究预计，在未来，中国保险业将会继续引领全球保险市场逐步增长，并且在未来10年，中国的保费规模将会以每年14%的速度继续增长。由此可以看出，中国保险业的前路非常广阔。

关键在于，现在我国政策扶持力度很大，我国保险业的潜力巨大，前途无量。

第一，我国对保险业的重视已经达到了前所未有的高度。国务院发布的“国十条”明确将保险服务业当作了国家战略。可以说保险将会融入人们的日常生活，我国将进入“人人懂保险、买保险、用保险”的新纪元。

第二，全国保险公众宣传日加深了保险对人们的影响。为了不断提高社会公众的保险意识，中国银保监会在2013年将每年的7月8日确定为全国保险公众宣传日，由此可见国家对保险的重视。

第三，保险已经走进中小学课堂。国家为了提升全社会的保险意识，已经将中国银保监会和社会科学院等单位联合组织编写的《保险伴我一生》读本引入校园。从娃娃开始普及保险教育，开启了保险行业的新时代。

第四，斥巨资打造公益广告。除了中小学课本之外，中国保险业协会还投资亿元制作保险公益广告，并在央视黄金时段播出。这不仅体现了国家对保险行业的重视，更深化了保险对人们的作用。

此外，我国在保险行业监管方面设立了一系列有效措施，进一步提高了保险行业的地位。

其一，我国的金融监管格局已经从原来的“一行三会”（人民银行、银监会、证监会和保监会）升级成了“一委一行两会”（金融稳定发展委员会、人民银行、证监会和银保监会），提高了我国金融监管的权威性和有效性。

其二，我国金融管理机构对保险行业的监管尤为严格。比如《中华人民共和国保险法》第八十九条第二款规定：“经营有人寿保险业务的保险公司，除因分立、合并或被依法撤销外，不得解散。”

也就是说，法律规定人寿保险公司是不能宣布倒闭的。而且就算保险公司真的破产了，银保监会也会另择其他保险公司，继续管理该保险公司的业务，这表明保险代理人这一职业永远都不会失业。

其三，最新修订的《外资保险公司管理条例》规定，外资保险公司解散、依法被撤销或者被宣告破产的，未清偿债务前，不得将其财产转移至中国境外。换句话说来说就是，即便我们是在外资保险公司工作，也无须担心外资公司卷款出境。

总之，不管从哪方面来说，保险业都是我国市场上一条正在腾飞的巨龙，其就业前景和发展前景十分辉煌！

◎ 800万名中国保险代理人的新形象

内容简析

保险代理人是保险行业行走的名片，保险代理人的形象就是保险业的形象。进入新时代之后，保险代理人不断展现专业、诚信、高素质的形象，传递行业的正能量，让保险代理人这一职业变得和医生、教师一样光鲜亮丽，受人尊敬。

改革开放之后，保险业开始复苏，大批人蜂拥而至，致力于保险营销。一时之间，保险代理人也成为很多大学生向往的职业。

很多人开玩笑说，如果你的身边没有几个卖保险的，就说明你的交际圈不够广。由此可见，庞大的保险代理人队伍已经走进千家万户，成为中国的特色行业之一。

时至今日，中国保险代理人已经高达 800 万多名。根据《2018 年中国保险中介市场生态白皮书》的数据显示，2017 年我国寿险的保费收入总额达到了 2.6 万亿元，其中超过 60% 的收入都是保险代理人完成的。

不过，保险代理人职业虽然家喻户晓，但是它的名声并没有那么光鲜亮丽。保险代理人的社会地位和职业形象与保险代理人的重要作用形成了鲜明的对比。其中最主要的原因就是我国对保险代理人的要求很低，几乎所有人都能成为保险代理人。因此，在庞大的保险代理人队伍中，很多人都不懂保险的基本知识，从而拉低了保险代理人的地位，导致很多人对保险产生深深的误解。

近年来，随着互联网和经纪代理公司的崛起，保险市场变得越来越透明化，保险代理人的形象也发生了翻天覆地的转变。尤其是新时代的保险代理人，他们的形象逐渐刷新了人们对保险的认知。

2019 年 8 月 25 日，《保险业超级演说家》登上电视舞台，一批来自全国各地的保险精英化身舞台上耀眼的演说家，展示了他们的无限魅力和才华。在这支特殊的队伍中，有不少保险代理人都是博士生、优秀海归等高素质人才。

比如名校研究生王晨勃本来打算按部就班地读完名校博士，然后去企业找一份光鲜亮丽的工作。然而，当她看完一本职场的书后，思想发生了巨大的转变。她发现自己正在一条不喜欢的道路上随波逐流，并且已经被其他在职场的老同学逐步积累的职场经验远远抛离。

于是，王晨勃毅然决然地从博士课程中退学，成了一名保险代理人。后来，她仅仅用了 4 年的时间，就从一名代理人做到主管，再到现在的近百人团队的总监，真正实现了年薪百万不是梦的梦想。

无独有偶，曾经被评为“中国大学生年度人物”和“浙江省十佳大学生”的张苗苗也有类似的经历。张苗苗曾经就读于英国爱丁堡大学，并且荣获“全英商务谈判大赛冠军”，可以说是一位极其优秀的海归。

但张苗苗毕业后，不顾身边人的看法，坚定地选择了保险行业。经过几年的

锻造，她在保险行业创下了属于自己的辉煌战绩，用专业、理性和诚信的服务赢得了身边人的尊敬和崇拜。

随着王晨劫、张苗苗这样的高素质人才大量涌入保险行业，保险代理人成为保险行业乃至中国行走的名片，向社会展现出了专业、诚信、高素质的新形象，传递着行业正能量。

再者，我国对保险行业的监管越来越严格，各种政策的发布和实施为保险代理人创造了很多新机遇。

首先，我国为了成功打造新型的保险业环境，在2018年出台了《保险代理人监管规定》。该规定从任职资格、从业人员、经营规则、行业自律和监督检查等方面，对保险代理人的经营行为进行了规范。2019年4月，银保监会还先后发表了两篇公告，正式宣告将要开启保险代理人的清核工作。

保险行业将借助互联网技术，将保险代理人与互联网流量渠道获得的客户进行对接。一旦发现保险代理人有欺骗、蒙骗或坑害消费者的行为，就会立马关闭代理人账户，然后将该保险代理人清除出保险行业。

其次，我国为了打造专业保险代理人队伍，在未来会致力于重塑保险代理人 and 亿万消费者之间的品牌。在监管行业和保险行业的共同努力下，我国保险代理人队伍将会从高速度转变成高质量的精英队伍。

新时代下的保险代理人不仅具有专业的保险产品知识，还精通医疗、教育、养老、金融等专业知识。在机会被严重压缩的当下，他们必然会在保险市场上找到自己的价值所在，在激烈的竞争中依靠新形象赢得优势，用越来越专业、理性和诚信的服务为保险行业正名。可以预见，在不久的将来，保险代理人也会和医生、教师一样，成为受人尊敬的职业。

◎ 代理人创业时代已经到来

内容简析

在银保监会的大力支持下，保险代理人的创业时代已经到来。随着保险公司推出的一系列权益和奖励，保险代理人的创业之路必定一帆风顺。再加上互联网保险的兴起，保险代理人的创业前途无可限量。

2015年，中国保监会为了推进保险中介市场的深化改革，发布了《中国保监会关于深化保险中介市场改革的意见》，明确指出了保险中介市场深化改革的总体目标：致力于培育一个自主创业、自我负责、体现大众创业和万众创新精神的独立个人保险代理人群体。

该意见的出台标志着保险代理人自主创业的新时代已经开启，那些曾经不被看好的保险代理人终于摇身一变成为创业者，迎来职业的春天。

作为一名新时代的保险代理人，王萌对保险这份职业有着深刻的认识。几年前，王萌就读于××大学保险学专业。毕业后，她和很多同学一起进入保险公司，成了保险代理人。

然而，短短一年内，她的同学们都认为保险代理人太难做，于是纷纷从公司辞职，开始从事别的行业。形单影只的王萌为此踌躇万分，一时难以抉择。虽然在保险公司这段时间内，她的业绩比其他同学都要好，但是工资终究不是很多，所以她开始怀疑自己的坚持是否正确。

王萌的经理看穿了她的心思，告诉她不管什么行业，起步都需要一些时间，但只要坚持，不管在哪儿都会成功。王萌因此重振信心，坚持留在了保险公司。

就在王萌从业的第13个月，她的工资突然增加了50%，她为此开心不已。原来，她前期积累的客户非常多，当月这些客户都开始续交保费，她收到的工资中有一大部分都是之前的续期收入。王萌因此看到了希望，决定将这份职业当作一辈子的事业来对待。

毋庸讳言，现实中有很多保险代理人都熬不过前1到3年最辛苦的创业期。其实保险代理人和其他行业一样，要想取得稳定的收入，寿险要保证稳定的留存。案例中的王萌之所以取得了成功，就是因为她的坚持不懈。

实际上，作为一名保险代理人，其丰厚的回报主要是续期保费收入和继续率奖金等经济收入。

每份保单都有一个缴费期限，比如5年期、10年期，甚至终生缴费。续期保费就是客户按照约定按期缴纳方式支付保费合同的第二次以及二次以后的保费。而续期收入就是客户第二年续交保费给保险代理人带来的佣金收入。保险代理人的从业年限越长，积累的客户越多，那么他的续期收入就越高。

继续率奖金指的是公司给予续收达成情况好的保险代理人的额外奖励，它的计算公式为当月第二年度服务津贴 × 个人继续率奖金比率。

其中个人继续率奖金比率是根据个人继续率指标达成情况给予的奖励。个人继续率指标达成得越好，个人继续率奖金就越高。简单来说，就是保险代理人客户的续期保费越多，保险代理人的继续率奖金就越多。

比如小张在2018年共承保保费10000元，然后2019年9月将续期保费10000元全部收回，那么他的个人继续率就是100%。小张所在的保险公司规定个人继续率超过95%的，超额奖励30%。这时，小张能获得的继续率奖金为： $1100 \times 130\% = 1430$ （元）。

除了上述两项奖金之外，保险公司给予保险代理人的奖励还有很多，比如营业组年终奖、团队管理津贴等。很多成功的保险代理人都表示，从事保险代理人工作并没有那么困难，只要做了1年以上，特别是晋升主管之后，收入稳定的感觉会迅速提高。再者，保险代理人的收入和付出是成正比的，只要多劳肯定会多得，而且收入还会不断递增。

除此之外，保险代理人创业时代开启之后，很多保险公司也相继推出了一系列针对保险代理人的奖励措施。比如华夏保险推出新的保险基本法，首创保险代理人创业四大权益和创业奖金终身制，帮助公司旗下的10万多名保险代理人走进了自主创业时代。

另外，华夏保险公司还给满足条件的创业保险代理人提供了一系列的福利保障。比如意外身故、疾病身故、住院医疗、养老金公积金、长期服务奖、关爱基