

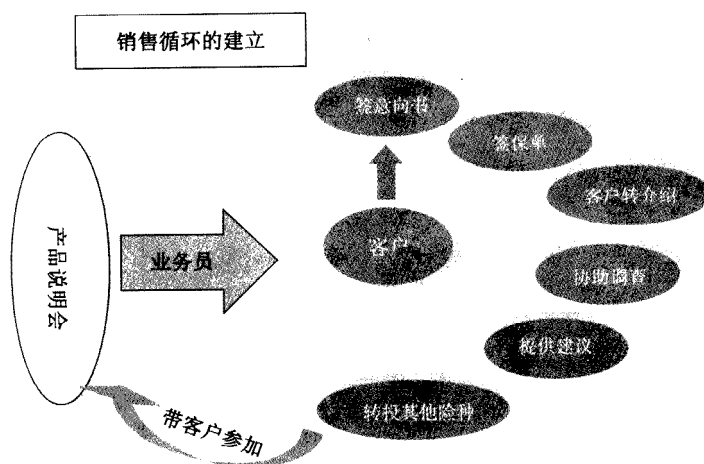


## 第一部分

# 产品说明会



# 前言



产品说明会这种寿险销售模式自从 1999 年兴起以后，已经被全国各个机构广泛采用，成为了一种有效的促成方式。2004 年万能寿险隆重推出以后，在全国掀起了万能产品说明会的热潮，现场平均促成签单率在 65% 以上。现收集到全国的成功经验加以整合，目的是制定统一的规范流程，使产品说明会办得更好。

产品说明会不只是一个支持平台，更是一个活动管理平台。它的成败取决于有效活动量及细节的操作，从而使产品说明会形成一个良性的销售循环。



## 事前规划与关键工作

### 事前规划与启动

目的 主顾开拓、约访客户、确认到会成功

标准：客户到会率 > 85%

单 位	工 具	会 前	-5 天	-4 天	-3 天	-2 天	-1 天
营 销 服 务 部		确定本月说明会计划(场 次、主持、主讲等),并 公布					
	主顾开拓工具	主顾开拓工具下发/征订					
	《简报》	《简报》制作、下发					
	确认函、回访 函、沟通函/保 单存折、转介绍 卡等	确认函、回访函、沟通函/ 保单存折、转介绍卡等 下发					
	说明会宣导 ppt		营业区包装说明会;场地 预定;主持主讲培养/ 试讲				
	邀请函	邀请函制作	营业区统一填写邀请函				
	邀请函		邀 请 函 分 配、 下 发	邀请函炒作			
	约谈话术 ppt		约谈话术过关				

续表

单位	工具	会前	-5天	-4天	-3天	-2天	-1天	
营销服务部	工作职责表						召开筹备会,安排会务工作	
	海报喷绘等						会场布置	
营业部	《简报》、邀请函、主顾开拓工具、转介绍卡	参会目标的确定	早会(前期成功者分享)					
			大早会(主顾开拓工具使用训练;约访话术训练;说明会宣导包装、产品学习、客户群分析)		大早会(建议书设计、如何配合会议流程、《剪报》使用、工具表使用.....)			
						确认客户到会	协助员工再次邀请	
							确认到会情况,调配邀请函	
营业组	《简报》、邀请函、主顾开拓工具、转介绍卡	意愿激发目标到人	二早:演练约访话术、主顾开拓工具应用话术					
			早会后个别辅导					
			追踪约访情况,协助约访					
员工	邀请函、确认函、回访函、沟通函/保单存折	积极参与订立目标	初步接触、触发需求,包装说明会,约访			送达邀请函		

## 事前训练与追踪

### 细节决定成败—— 说明会操作前奏

第一步：确定说明会召开的具体事宜

时间、地点、参会人数、主持人、主讲人(公司、产品)

第二步：营业区一级早会的宣导

主讲人的背景及实力介绍

会场氛围的渲染与营造(可利用前期参会人员的经验分享)

公司对本次会议的重视与投入

邀请函的发放(拍卖)

人数控制、礼仪周到、礼品精致、协助促成等，可按票价、保费采用明标或暗标形式。

第三步：营业部、组的早会内容建议

营业部早会以计划与活动为目标，达成保费为主

营业组早会以电话约访、促成动作的一对一训练为主

☛业务主任针对客户约访要点对组员进行训练

☛目的：成功约请客户参加说明会

早会内容：

☛条款学习

☛客户资料，购买点分析研究，确定建议方案

☛推销流程的重复演练：

如何利用客户阅读手册讲解

在讲师讲解过程中何时及如何切入促成

如何做好签意向书、签转介绍函、签投保书的动作衔接

第四步：邀请函发放，落实客户到会情况

代理人进行：

- ☞ 是否送达客户手中，确认客户到会时间
- ☞ 如未发出，回收调配给能约到客户的但没有票的代理人

注意事项：

- ☞ 邀请正式，使客户重视参会
- ☞ 尊重客户，给客户良好感觉
- ☞ 事项明确，清晰参会时间和地点

第五步：说明会召开当天上午，电话再次落实客户

主任进行：

- ☞ 客户的姓名要用清晰的字体正确填写
- ☞ 会议的时间和地点要清晰
- ☞ 亲自将邀请函递送到客户手中
- ☞ 会议前要再次和客户确认时间地点
- ☞ 向客户明确邀请函是入场的唯一标识

## 发放邀请函

营业区、营业部邀请函的发放形式也是关键！

为什么？

细节决定成败，不要忽视发放邀请函的过程，如果你不希望你手中的邀请函由万元保单变为废纸一张，首先你就必须尊重这张薄薄的小纸片，因为你的成败由它开始。

## 细节决定成败——邀请函发放

你结婚发过请柬吗？

### 请注意

内容是同样的，因为包装的不同，销售的数量和价格一定不一样。邀请函如果没有一个好的包装就不能将说明会的精彩传达出来，所以我们发放的不仅是一张邀请函那么简单。

### 注意事项

- ☞ 客户的姓名要用清晰的字体正确填写
- ☞ 会议的时间和地点要清晰
- ☞ 亲自将邀请函递送到客户手中
- ☞ 会议前要再次和客户确认时间地点
- ☞ 向客户明确邀请函是入场的唯一标识

### 客户心理

- ☞ 原来我是他最重要的客户
- ☞ 他这样尊重我，我怎么好意思
- ☞ 这家公司真的很正规

## 细节决定成败——“1+1”的参会

### 请注意

客户希望自己唯一的，受到尊重的。代理人在一段时间内应该专注于一件事情，解决一个问题，为客户详细讲解，专心促成。

### 注意事项

- ☞ 提前到达会场等候客户到来
- ☞ 会议开始前，指导客户学习材料
- ☞ 注意客户在说明会中关心的问题
- ☞ 收集客户在谈话中的各种信息

- ☞及时解答客户心中的疑问

客户心理

- ☞我是他唯一的最重要的客户

- ☞他能专注地为我解答疑问

- ☞这家公司对客户很负责

## 细节决定成败—— 入场签到，佩戴鲜花

请注意

入场签到是正式会议必须的流程。目的在于防止与会议无关的人员混入场，进而保证会议的正常秩序。佩戴鲜花便于确认客户身份，利于为客户发放资料。

注意事项

- ☞尽量避开签到高峰期

- ☞引领客户排序，亲笔签到

- ☞代理人签到，要如实填写内容

- ☞提醒客户签到后领取资料

- ☞协助礼仪人员为客户佩戴鲜花

客户心理

- ☞会议形式很正规

- ☞公司对客户很重视而且尊重

- ☞邀请我的代理人很有面子

- ☞看样子会议内容应该不错

## 细节决定成败——客户资料袋使用（资料袋中的材料）

### 小礼品

作用：礼轻情谊重

### 产品信息资料

作用：会议开始前沟通和介绍的内容，引发客户对产品的需求感。为会后签意向书、促成奠定基础。

### 铅笔

作用：沟通小帮手

### 信纸

作用：讲解小帮手

### 购买意向确认书

作用：指导客户填写《客户购买意向确认书》，凭此领取签单纪念礼品、转介绍函。

### 投保书

作用：引导客户签定投保书，完成促成动作。

## 客户确认书的作用

使客户身份唯一性

促使客户立即签单

让客户切身感受签单的感觉

## ×× 万能寿险客户购买意向确认书

尊敬的客户：

您好。感谢您信赖并选择××保险，我公司将以优质的服务给您满意的回报！祝贺您拥有了一份最时尚的保险商品，公司将向您提供一份温馨的礼品。

按照《保险法》规定，为了保证您的切身利益，请您务必在相关保险资料（投保书、建议书、保单回执等）上亲笔签名。

投保信息

客户姓名	性别	年龄(周岁)	身份证号码
年交保费	交费期限	保险金额	追加保费
元	年	元	元

投保人签名：

代理人签名：

代理人代码：

部门代码：

日期：

## 利用联谊函做转介绍

### 客户联谊函

尊敬的客户：

你好，感谢您信赖并选择××人寿，“好东西一定与好朋友分享”，祝贺您拥有最时尚的保险商品，同时也希望您能介绍您的朋友认识××人寿，拥有保障！

我们的成功离不开您的支持与帮助。请您协助填写适合的朋友的名单！

序号	朋友姓名	性别	年龄	联系方式		工作单位
				手机	宅电	
1						
2						
3						
4						
5						

介绍人签名：\_\_\_\_\_

### 客户联谊函使用说明（蓝牌）

1. 此函在客户签定《确认意向书》或正式签定保单时使用。
2. 使用目的在于要求客户转介绍。所以，代理人在替客户领取奖品时，要求填写。
3. 注意点：
  - （1）代理人不要不好意思开口，这时客户心情最好；
  - （2）签单之前不要让客户看到，以免产生反感；
  - （3）可以在说明会或签单时重复使用；
  - （4）利用介绍人签名，烘托转介绍力度。

### 签单客户礼品领取

- ☞ 凭《客户购买意向书》领取奖品
- ☞ 礼仪人员登录并发放礼品
- ☞ 礼品以大方、实用、经济为原则
- ☞ 让客户觉得公司在为客户服务，回馈客户
- ☞ 确定客户购买的信心，协助促成
- ☞ 让代理人有借口回访客户、收取保费
- ☞ 利用公司资源，降低代理人的展业成本

### 事前会务准备工作

#### 万能说明会功能组的建立

一个好的功能组是持续有效地操作万能产品说明会的保证 营业区可根据实际情况对人员进行合并调整。

• 功能组的构成

会务总监：营销部经理

组 长 区经理

组 员 组训、营业部经理、其他人员

• 功能组及职责：

会务组：负责联系会场，会场布置及会务准备工作。

设备组：负责安装、调试，确保现场设备的顺利使用。

礼仪组：负责现场礼仪人员的管理和调配，确保礼仪人员站立。人员签到，资料发放；负责现场检票，无票人员不得入场，并疏散门厅滞留人员，保持通道畅通。负责接待嘉宾及公司领导，包括引座、茶水、送行及其他需求。

## 功能组具体事项 —— 会务组(1/2)

项 目	具体内容	备 注
寻找会场	<input type="checkbox"/> 根据客户层次和参加人数来寻找会场，如果客户层次较高，最好是选择四/五星级酒店。 <input type="checkbox"/> 尽可能让酒店提供一些免费服务：会场布置、抽奖箱的借用、茶水、鲜花设置、指示牌、桌号码牌、麦克风（有线/无线）、活动屏幕、演讲台、接线板、网线连接、投影仪的连接等等	酒店会场容纳人数包括课桌式、圆桌式、剧场式三种类型（一般我们是采用圆桌式和课桌式的）
会场布置	<input type="checkbox"/> 最好是圆桌型的，方便与客户交谈，退一步则是课桌式，或是课桌式和剧场式相结合，剧场式（全是椅子，没有桌子）一般不予采用。 <input type="checkbox"/> 摆设放电脑的桌子，设签单台、签到台，安排备用椅。	
会议名称的确定	<input type="checkbox"/> ××寿险公司新年客户联谊会（答谢会）。 <input type="checkbox"/> 或是“××理财规划说明会”；“财富论坛”，“理财沙龙”，“××客户联谊会——暨万能产品说明会”。	
安排报道人员	<input type="checkbox"/> 写相关报道	
摄影，摄像人员的确定	<input type="checkbox"/> 照相机 <input type="checkbox"/> 摄像机	

## 功能组具体事项——会务组(2/2)

项 目	具体内容	备 注
资料/食品/ 用具的准备	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 会议资料的准备(资料袋的购买和资料的装袋)。</li> <li><input type="checkbox"/> 横幅和指示牌的制作。</li> <li><input type="checkbox"/> 抽奖箱,投影仪,投影幕,手提电脑,司旗,茶水,水果,糖果,饮料,奖品。</li> <li><input type="checkbox"/> 企业介绍 VCD,《感恩的心》VCD。</li> <li><input type="checkbox"/> 客户签到簿及油性笔,代理人签到表,××万能寿险签约意向书,建议书登记表,入场券。</li> <li><input type="checkbox"/> 电脑(需安装过建议书系统)及激光打印机两台,以备现场打印建议书,操作人员要求熟练掌握建议书制作。</li> <li><input type="checkbox"/> 礼仪人员的绶带。</li> <li><input type="checkbox"/> 代理人带客户前来至少准备两套建议书。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 给客户的资料: 《信息高速路》,新春保障推荐表*,投保单*,万能结算利率*,公司简介*,公司上市介绍*。 (*为必备资料,可根据具体形式进行增减)。</li> <li><input type="checkbox"/> 《感恩的心》也可换成《样样红》、《步步高》等,音乐要欢快一点的。</li> </ul>
会场布置	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 门票印制要精美。</li> <li><input type="checkbox"/> 门票背面可印上参会须知(如:服装要求,会场纪律要求等等),显示比较正规。</li> <li><input type="checkbox"/> 门票上不能印面值,但可隐性提醒门票有价。</li> </ul>	

## 功能组具体事项——礼仪组

工作岗位		工作内容	人数
礼 仪 组	大厅迎宾 (一楼大厅)	<input type="checkbox"/> 问候来宾,指引来宾上楼。(礼仪人员需着统一服装,披绶带;统一欢迎用语“您好!××寿险公司欢迎您!您好!再见”。)	2人
	楼层引导 (楼层电梯)	<input type="checkbox"/> 指引来宾进入会场,引导来宾签到	1~2人
	门口检票	<input type="checkbox"/> 负责现场检票,无票人员不得入场,并疏散门厅滞留人员,保持通道畅通	2~4人
	签到(会场签到台) 说明会开始后,转奖品发放	<input type="checkbox"/> 检查入场门票,指引客户将签好姓名的票投入抽奖箱 <input type="checkbox"/> 代理人,客户分开签到 <input type="checkbox"/> 发放客户资料 <input type="checkbox"/> 引导来宾入座	3~6人
	颁奖	<input type="checkbox"/> 抽奖时向客户颁发奖品和纪念品	
	签约意向书的发放	<input type="checkbox"/> 在产品介绍之后,主持人说完签单有奖之后发放	3~6人, 前面人员抽取
	签单登记和纪念品 发放	<input type="checkbox"/> 收寿险签约意向书 <input type="checkbox"/> 寿险签约意向书登记 <input type="checkbox"/> 纪念品发放	3人

## 功能组具体事项——设备组

工作岗位		工作内容	人数
设 备 组	设备检查	提前检查,投影仪,电脑,话筒,音响	1人
	音响协调	开场碟片播放、上场音乐、颁奖音乐、签单背景音乐	
	灯光协调	根据会议要求来进行灯光调整	
	建议书打印	根据客户需求现场打印建议书	2人

说明：

- ☞ 所有会务组人员需提前 1 小时到达会场。
- ☞ 会务人员着装统一，男士统一深色西服，白色衬衫；女士着套装套裙。
- ☞ 礼仪精神饱满，统一问候用语——您好！××寿险公司欢迎您！您好！再见！

好！再见！

- ☞ 各营业区自行安排机动人员若干名。

## 会场的选择、布置

### 会场选择

- ☞ 场地严肃、幽雅，具有一定档次
- ☞ 地理位置明确，交通方便，容易寻找
- ☞ 服务人员素质高，可帮助解决相关问题
- ☞ 场地周围环境不影响参会人员注意力
- ☞ 会议时间可做弹性调整

### 会场布置

- ☞ 公司介绍，便于建立客户信任
- ☞ 产品介绍，可供客户参考
- ☞ 会议主题明确，具有视觉冲击力的条幅背景
- ☞ 热切不失严肃
- ☞ 相关理财小常识

### 参会细节（一）

- ☞ 提前到达会场等候客户到来

- ☞ 会议开始前，指导客户学习材料
- ☞ 注意客户在说明会中关心的问题
- ☞ 收集客户在谈话中的各种信息
- ☞ 及时解答客户心中的疑问

#### 客户心理

- ☞ 我是他唯一的最重要的客户
- ☞ 他能专注地为我解答疑问
- ☞ 这家公司对客户很负责

#### 参会细节（二）

- ☞ 尽量避免签到高峰期
- ☞ 引领客户排序，亲笔签到
- ☞ 代理人签到要如实填写内容
- ☞ 提醒客户签到后领取资料
- ☞ 协助礼仪人员为客户佩戴鲜花

#### 客户心理

- ☞ 会议形式很正规
- ☞ 公司对客户很重视而且尊重
- ☞ 邀请我的代理人很有面子
- ☞ 看样子会议内容应该不错

#### 参会细节（三）客户资料袋使用（资料袋中的材料）

#### 小礼品

作用：礼轻情谊重