

保险销售话术模板与应对技巧

【课程背景】

众所周知，很多人对保险有着诸多偏见，这严重地影响了保险销售工作的正常开展。快速、有效地化解客户心中的异议，在保险销售工作中就显得尤为重要。许多保险销售人员仅将保险销售工作视为一种谋生的工具，他们认为，让客户成功投保，获得高额佣金即可，为了达到这个目的，他们丝毫不在意做事的原则和道德，渐渐地，销售过程中不断凸显出各种各样的问题，这些人的销售工作也面临着严峻的考验。

在这里，我想说，保险是一项利人利己的服务事业，保险销售人员要尽快转变销售思路在拜访客户的过程中，保险销售人员需要秉持为客户着想的理念，细心观察客户的心理状态，站在客户的立场上考虑问题，让客户感受到真诚的服务态度，

这样，他们才会接纳保险销售人员，进而愿意考虑为其推荐的险种。

本课程系统归纳了销售过程中最常出现的各种销售场景，针对各个场景中需要重点应对的问题进行了深入分析，并提供了专业的销售技巧指导。课程中内容结合客户心理，设计出即学即用的销售话术，以及相匹配的销售引导模式，使保险销售人员“不但知道怎么说，而且知道怎么做”，只要活学活用这些销售话术与引导技巧，就能与客户有效沟通，进而快速达成交易。

【课程目标】

- 1、弄清楚每一项销售环节和销售场景，洞悉客户的心理特征，准确把握自己的销售目标。
- 2、以客户的行为表现为依据，设计“即学即会，一用就有效”的销售话术和销售引导技巧，为销售人员与客户之间营造良好的沟通氛围。
- 3、指导保险销售人员在合适的时间、合适的地点、用合适的话术影响并推动客户达成保单协议。

课程内容涵盖了保险销售的各个阶段——拜访客户、保险偏见、公司误解、客户排他性异议、支付保费、选择险种、签单、售后服务等，将为保险销售人员提供全方位的销售技能指导，给销售伙伴带来帮助。

【培训对象】

- 保险公司日常管理的中高层管理人员；
- 依托保险销售实现首批创富，但多年销售中停滞不前的伙伴；
- 入司时间较短缺乏市场信息的业务伙伴。

【课程大纲】

讨论：保险销售中客户常见的问题，当场有没有正确解答？

第一章：别出心裁的开场白：点石成金，几句话就吸引客户的兴趣

情景 1 独特的开场，拉近与客户距离的话术

情景 2 因地制宜，巧妙见客户

情景 3 与众不同打动人心的客套话

情景 4 以休戚相关的表达吸引客户

第二章：初次拜访的表达技巧：不蕊俗套，消除客户的顾虑

情景 1 有创意的表达，带来全新的效果：借助有知名度的第三方

情景 2 抓住时机巧妙地赞美客户

情景 3 学会聆听，客户至上

情景 4 设身处地，为客户着想

情景 5 认真提取客户信息，找到初次见面消除紧张的突破点

第三章：知己知彼，提高产品营销话术，让客户满意

情景 1 通俗易懂而有针对性的产品推介词

情景 2 保险宣传如何做到满足客户需求

情景 3 适时地运用数据，让表达更有说服力

情景 4 明白客户的需求，为客户做规划

情景 5 如何让客户相信保险对其有利

第四章：设身处地，有备而来，挖掘客户需求

情景 1 了解客户信息，有备而来，挖掘消费潜力

情景 2 以拉家常的形式知晓客户的购买力

情景 3 为客户规划，互动中提出自己的建议

情景 4 让客户明了自己当务之急的保险需求

第五章：赢在对话：高提问的学问

情景 1 选好时机再提问：塑造融洽的气氛

情景 2 运用恰当的提问方式

情景 3 巧妙回应客户

第六章：心平气和，应对异议，消除客户心理障碍

情景 1 如何巧妙处理客户对需求的异议

情景 2 让客户消除对产品的异议

情景 3 增加客户对公司的信用，其实有办法

情景 4 选择合适的支付形式，消除客户异议

第七章：未雨绸缪，细致入微，排除客户的借口

情景 1 客户拒绝如何回应

情景 2 客户故意拖延怎么办

情景 3 不同类型的拒绝如何回应

第八章：促成交易：客户至上，保证签约

情景 1 注重技巧，成功拿单

情景 2 促成大订单，方法很简单

情景 3 请客户给你介绍客户的秘诀

情景 4 用细节为签单收尾