

保险行业《呼叫中心电话营销升级版实战训练》培训

保险电话邀约+体验式营销

课程背景

目前有不少保险公司呼叫中心通过电话经理和客服两大岗位，正在测试采用电话营销渠道，对客户进行电话外呼，通过一对一的通知、宣传、邀约，采用电话介绍+邀约到厅协作的方式，邀约客户前往呼叫中心或营业网点，提高保险的销量。

由于电话经理和客服两个岗位，之前从事的工作是客户的服务、维系外呼营销工作，他们普遍缺乏电话邀约与面对面营销经验，因此如何通过电话邀约客户到厅？如何介绍保险？如何促成客户购买？如何在大数据时代定位客户精确营销？这将是呼叫中心管理人员、电话经理、营销策划人员所面临的实际问题。

经过之前项目的实地调研、电话访谈，在实际的推广过程中，电话经理与话务员面临着以下问题：

1、客户不相信保险、不相信电话营销

2、客户认为保险消费高，买不起

3、客户不了解保险的相关信息，感知不强。

4、电话经理对电话+面对面销售缺乏经验

5、电话经理对保险营销没有信心

6、电话经理在邀约客户的话术欠缺

7、电话经理没有掌握电话邀约的核心要点

8、电话经理在介绍资费和套餐时，没有吸引力

9、电话经理不具备推荐保险的沟通技巧、营销技巧

10、电话经理推荐保险成功率低，1个月出不了一笔订单，缺乏信心

11、电话经理不能很好应对客户电话中的特殊反应：骂人、骚扰、投诉、

抱怨

12、营销策划人员在销售策划时，缺乏正确的销售流程。邀约到厅的成功

率、到店率低。

针对以上问题，我们量身定制了升级版的邀约电话+体验式营销课程，课程

内容包括：保险营销、套餐介绍、邀约到厅话术、体验式营销等方法。

潘岩老师凭借自己一线8年的呼叫中心服务营销实战经验，成功营销策划

实施了通讯运营商、银行、汽车行业产品首发、邀约到厅，通过呼叫中心与渠道营业厅合作的方式，首发日某市营业厅渠道销量突破 3 万台。该呼叫中心从原来电话邀约 15%的成功率，快速提升到 70%的邀约成功率。

授课对象：电话经理、话务员

授课方式：采用讲师讲述、案例分析、互动答疑、情景模拟演练等方式

授课时长：2 天（12 小时）

授课老师：潘岩

第一篇：电话邀约准备工作篇

➤ 心态的准备

- ✓ 客服人员的四大目标，主动营销的心态
- ✓ 案例、互动（自信的电话营销）
- ✓ 职业定位（根据讲师自身一线电话营销的工作经验，讲述销售人员的未来发展规划）
- ✓ 电话营销时面临的四个时期
- ✓ 恐惧期、兴奋期、厌倦期、困惑期

➤ 主动营销心态塑造与调整

- ✓ 电话营销工作现状压力分析

- ✓ 简单有效的缓解电话营销压力的方法
- ✓ 积极阳光客服心态训练
- ✓ 客服沟通情绪来源
- ✓ 积极阳光服务心态来源
- ✓ 活在当下的客服心态
- ✓ 积极阳光的客户心态
- ✓ 开启积极的智慧
- ✓ 调整快乐的营销心态
- ✓ 期望效应在客户服务中的运用
- ✓ 一线基层电销岗位压力源分析
- ✓ 简单有效的缓解一线营销压力的方法

- ✓ 面对超长时间的工作加班怎么办？
- ✓ 对职业发展感到迷茫怎么办？
- ✓ 别客户拒绝，出现恐惧心理怎么办？
- ✓ 被客户埋怨、责骂怎么办？
- ✓ 我每天要接打100个电话压力大怎么办？
- ✓ 客户在对我发泄怎么办？

- ✓ 我的工作指标很重、压力很大怎么办？
- ✓ 我在团队上月倒数第一怎么办？
- ✓ 客户不讲理对我破口大骂怎么办？

➤ 高级沟通技巧的准备

- ✓ 倾听技巧——处理客户提出的异议
- ✓ 引导技巧——呈现终端产品的优势
- ✓ 同理技巧——安抚客户的情绪
- ✓ 赞美技巧——快速拉近客户关系

➤ 声音的亲合力

- ✓ 电话里亲和力表现
- ✓ 电话中声音控制能力
- ✓ 声调
- ✓ 音量
- ✓ 语气
- ✓ 语速
- ✓ 笑声
- ✓ 言之有礼

第二篇：电话邀约话术脚本设计篇

➤ 电话邀约开场白前 30 秒话术

- ✓ 开场白之规范开头语
- ✓ 问候语
- ✓ 个人介绍
- ✓ 来意说明
- ✓ 状态确认

脚本设计：让客户开心的开场白设计

脚本设计：让客户惊喜的开场白设计

脚本设计：独一无二的开场白设计

- ✓ 开场白引起对方的兴趣

让对方开心

让对方信任

让对方困惑

电话邀约产品活动介绍（3 句话）

- ✓ 产品介绍最有效的三组词
- ✓ 提高营销应约率的介绍方法

脚本设计：寿险话术设计

脚本设计：车险话术设计

脚本设计：理财先话术设计

脚本设计：意外险话术设计

➤ **有效的促成客户到厅技巧**

现场演练：学员学会邀约客户到厅的促成方法

➤ 电话邀约短信的编写技巧

➤ 电话邀约后的确认技巧

电话结束语

➤ 专业的结束语

➤ 让客户满意的结束语

➤ 结束语中的5个重点

第三篇：后续跟进与二次催单篇

客户承诺短信的编写

预约时间未到厅客户的回访脚本

派驻的电话经理与话务员的承接销售脚本

➤ 呼叫中心承接工作注意事项

➤ 特殊情况的处理方式

- 1、爽约
- 2、流量不足
- 3、人流量过大
- 4、现场客户投诉处理

第四篇：客户应约面对面销售技巧

➤ 面对面营销的准备工作

- ✓ 员工的行为规范
- ✓ 个人形象与衣着
- ✓ 气质姿态（仪容仪表仪态）
- ✓ 礼仪细节
- ✓ 服务用语规范

➤ 服务营销接待关键行为

- ✓ 欢迎与问候
- ✓ 客户咨询与指引

➤ 客户需求识别与挖掘

- ✓ 客户需求识别工具是什么
- ✓ 提问的目的
- ✓ 提问的两大类型
- ✓ 外呼提问遵循的原则
- ✓ 四层提问法
- ✓ 请示层提问
- ✓ 信息层问题
- ✓ 问题层提问
- ✓ 解决问题层提问
 - ✓ 现场演练：通过提问挖掘客户对保险的需要
 - ✓ 话术设计：提问引导客户对保险的兴趣
 - ✓ 话术设计：提问挖掘客户对优惠政策的兴趣
- **有效的保险产品介绍方法**
 - ✓ 产品介绍最有效的三组词
 - ✓ 提高营销成功率的产品介绍方法
 - ✓ 好处介绍法
 - ✓ 对比介绍法

- ✓ 分解介绍法
- **客户异议处理与挽留技巧**
- ✓ 客户异议的类型
- ✓ 根据客户性格进行客户挽留
- ✓ 挽留客户应具备的心态
- ✓ 面对异议的正确心态
- ✓ 客户异议处理的有效方法
- ✓ 引导法
- ✓ 同理法
- ✓ 认同法
- ✓ 客户常见异议应对与练习（电话邀约与到厅客户异议）：
 - ✓ 我不需要
 - ✓ 我再考虑一下
 - ✓ 我跟家人商量一下
 - ✓ 我有时间去营业厅看看
 - ✓ 这次活动，我不想参加，有需要再联系你吧
 - ✓ “我在开车，现在不方便”，“我在开会，回头再说吧”“现在没时间”

- ✓ “我什么都不需要，就这样吧”
- ✓ “你们上次那个问题都没有帮我解决。。。 ”
- ✓ 不要说这么多了，我就是不需要！（不愿告诉真实的原因）
- ✓ 太麻烦了，不需要……
- ✓ 10年之后保险费用还拿不回来，不划算。
- ✓ 我现在没钱，不买保险
- ✓ 你们免费送保险，不会是骗子吧
- ✓ 你们保险公司为什么老打电话给我，烦不烦？
- ✓ 我不是本地人，不方便买保险
- ✓ 我已经在朋友哪里买了保险了
- ✓ 我不相信保险公司
- ✓ 这个保险存的时间太久了，不划算
- ✓

➤ 把握促成信号

- ✓ 促成信号的把握
- ✓ 什么是促成信号？
- ✓ 促成的语言信号
- ✓ 促成的感情信号

✓ 促成的动作信号

➤ **签约促成技巧**

✓ 常见的 6 种促成技巧

✓ 直接促成法

✓ 危机促成法

✓ 二选一法

✓ 体验促成法

✓ 少量试用法

✓ 客户见证法

现场演练：学员学会 3 种以上的促成方法

话术设计：6 种促成的话术编写

注：以上内容我们会结合调研结果、进行有针对性的量身定做课程