

礼商成就财富——保险人员商务礼仪与沟通技巧

课程背景：

随着我国人们保险意识的增强，保险行业迎来行业发展的快速阶段，保险代理人或保险经纪人的员工素养不仅决定了个人成交业绩，同时也影响着保险公司在客户心中的可信度。一流的人才打造一流的企业，一流的企业创造一流的品牌。保险作为给人们转移或减少风险，提供安全保障的产品，需要配备给客户带来安全感和信任感的销售人员。只有这样才能让保险产品的“温度”传递给客户。

商务礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现，于个人而言，商务礼仪有助于提高个人的自身修养、改善人际关系，提升个人品牌力。于企业而言，商务礼仪不仅可以塑造企业形象，提高顾客信任度与满意度，并能最终达到提升企业品牌力。本门商务礼仪与沟通技巧课程将会通过礼仪文化素养的修炼，职业形象塑造，商务交往礼仪及沟通技巧礼仪，使学员通过礼仪行为素养，让客户感知保险产品的“温度”。

课程目标：

- 塑造职业的从业形象，用专业形象与谈吐赢得客户信任
- 掌握商务礼仪行为技巧，改变商务交往中的细节，助力订单成交
- 掌握沟通礼仪，让客户感知您的温度
- 学习快速与客户对频的沟通技巧

课程时间：2天，6小时

课程对象：保险代理人/经纪人

课程方式：分组破冰，角色扮演，视频教学，现场演练，案例分析，现场讨论

课程大纲

第一讲：礼仪素养的修炼——礼仪素养助力您塑造有温度的从业角色

分组破冰

1. 金融保险行业国内外发展对比
2. 宏观政策下的金融保险业
3. 金融保险从业人员的 WHW
4. 礼仪素养助力塑造专业、有温度的从业角色
5. 礼文化的核心模型
6. 冰山模型礼学行为法则

第二讲：塑造职业的从业形象——用专业的形象与谈吐征服你的客户

案例：马云的角色变化

案例：国际领奖台上的莫言

一、职业形象的修炼理论

1. 如何在 30 秒内，赢得商业洽谈机会？
2. 55387 定律
3. TPOR 原则

二、如何穿出成功男士的气质与气场

1. 仪容整洁
2. 根据身材，如何选择合适的西装？

- 1) 三色原则
- 2) 三一定律
- 3) 三个禁忌
3. 马甲和衬衫要怎么搭配？
4. 穿西装一定要打领带么？怎么选领带？

三、如何穿出成功女士的品味与修养？

1. 仪容要点
2. 职业妆的注意事项
- 3. 如何穿对的衣服而不是喜欢的衣服？**
 - 1) 正式场合如何选择职业套装，需要注意什么？
 - 2) 公司年会，商务酒会的礼服是一件么？
 - 3) 日常拜访客户时，如何穿出品味？
 4. 饰品/鞋/包的搭配
 5. 商务着装的禁忌

四、优雅的行姿展现您的风度与活力

1. 恰当的面部表情能够与客户建立亲和感
- 2. 有风度/优雅的行姿增强自信**
 - 1) 站姿
 - 2) 坐姿
 - 3) 蹲姿
 - 4) 行姿

第三讲：拜访客户商务交往礼仪——商务礼仪细节决定您的成败

角色扮演：客户拜访的秘诀

案例分析：微信，让对方感知你的温度

一、如何实现一场成功的商务拜访

1. 提前预约礼仪
2. 拜访前的充分准备
- 3. 拜访过程中的商务会面**
 - 1) 见面问候礼
 - 2) 称呼礼
 - 3) 介绍礼
 - 4) 名片使用礼仪
 - 5) 握手礼
4. 拜访结束时的礼仪

二、如何请客户吃饭，请出效益

1. 中西餐背后的启示
2. 餐厅如何选择？
3. 客户“随意”时，如何点菜，谁来点菜？
4. 用餐时，谈什么话题，还要谈保险产品么？
5. 中餐敬酒礼仪
6. 红酒礼仪

三、馈赠礼仪

第四讲：与客户商务沟通礼仪技巧——快速与客户对频沟通的秘密

案例分析：知人者智

一、人际沟通效应

1. 首应效应
2. 近因效应
3. 刺猬效应

二、马斯洛需求的秘密

三、倾听的层次的启示

1. 倾听五大层次
2. 德鲁克的启示

四、行为风格 RMB 模型

五、对人敏感度的三个层次

1. 识别——观察不同人的反应
2. 运用——知道他想要什么
3. 管理——知道他需要什么

六、研究行为风格的基础

1. 行为倾向性
2. 方法的科学性

七、不同人员行为风格的认知

1. 指挥型行为风格
2. 影响型行为风格
3. 支持型行为风格
4. 思考型行为风格

视频案例分析

5. 不同行为风格的表现总结

八、如何提升与客户的人际关系

1. 对待差异态度的阶段管理
2. 针对不同行为风格客户的沟通技巧

第五讲：与客户商务沟通技巧应用——促进订单成交的法宝

现场讨论：行为风格分析讨论

现场演练：如何快速对频沟通？

一、解码非言语沟通的密码

1. 什么场合要握手，如何用握手传递真诚？
2. 拉近与客户距离的面部表情
3. 赢得信任的目光交流
4. 传递真诚的肢体语言与微表情
5. 建立亲和感的人际沟通空间

二、通讯沟通礼仪

1. 如何让电话的另一边感受到您的微笑？
2. 如何使用手机不仅能沟通方便，更能增进感情？
3. 微信，让世界了解你

三、打造共情力

1. 共情力技巧模型
2. 善用亲和力
3. 改善语言模式

四、促进成交的五原则