

# 重疾不重，销售有术

## 课程背景：

重疾险是寿险行业期交产品中的重要组成部分，也是构成家庭健康保障中必不可缺的产品体系。作为寿险行业的从业人员，了解重疾，认可重疾，并实现重疾的销售是必备的专业技能，也是开拓客户，实现寿险行业长久职业生涯发展的重要营销手段。本课程通过系列培训让学员全面了解和掌握重疾险的销售技能。

## 课程收益：

- 让学员充分了解重疾险的产品责任，认可重疾险对家庭保障的重要性
- 让学员学会销售重疾险的专业流程，能够有效的唤起客户购买保险的需求，进行专业的产品讲解及异议问题的处理，从而获得客户认可实现持续的转介绍销售
- 掌握不同年龄层客户在营销重疾险的技巧，更加有针对性有技巧的实现重疾险的销售

**课程时间：**1天，6小时/天

**课程对象：**寿险从业人员

**课程方式：**讲授+互动讨论+情景演练+案例话术呈现+通关

## 课程大纲

### 第一讲：认识重疾

#### 一、重大疾病产生的原因

##### 1. 环境的污染

- 1) 水污染
- 2) 空气污染
2. 食品安全问题
3. 不良的生活习惯
4. 高强度的工作压力

**小组讨论：**举例身边遇到的健康风险及对家庭带来的危害

#### 二、重疾基础知识

##### 1. 重疾险的分类

- 1) 轻症
- 2) 重症

##### 2. 重疾的危害

- 1) 对身体的影响
- 2) 对家庭经济的影响
3. 重疾产品条款解读（根据保险产品增加）

##### 4. 重疾险的优势

- 1) 确症即赔付，无需垫资
- 2) 确症后可免交后期保费
- 3) 购买之日起即刻享有保险保障

#### 三、重疾的意义和功用

1. 延续个体生命
2. 缓解家庭经济压力
3. 家庭责任感的体现
4. 重疾保险与其他救助方法的区别

- 1) 与社保的区别
- 2) 与社会救济的区别

## 第二讲：重疾产品的销售流程

### 一、挖掘并引导客户的重疾保障需求

#### 1. 客户需求分析

通过 KYC 的工具表格，了解客户背景，从而挖掘客户的重疾的需求点

分组讨论：不同年龄层客户有哪些重疾需求

#### 2. 开放式提问

- 1) 开放式提问的定义——举例
- 2) 开放式提问的优缺点

#### 3. 封闭式提问

- 1) 封闭式提问的定义——举例
- 2) 封闭式提问的优缺点

#### 4. SPIN 提问技巧

- 1) 问现状——客户的现状和事实
- 2) 问感受——客户对问题产生的感受
- 3) 问思考——让客户思考，暗示问题的严重性
- 4) 问决定——解决问题，做出决定

话术展示：围绕重疾产品给出需求探寻的话术

小组话术演练，讲师点评

### 二、巧用 FABE 法则介绍重疾产品

#### 1. FABE 定义

#### 2. FABE 法则分析

案例：从生活中的案例强化 FABE 法则的功效

#### 3. 计划书解读

话术展示：围绕重疾产品给出话术案例

小组讨论：针对产品，根据 FABE 法则写出销售完整的产品介绍话术

### 三、异议问题的处理及促成

#### 1. 正确看待异议处理的心态

- 1) 提出异议是客户的本能反应
- 2) 没有异议就没有销售的成交
- 3) 异议往往是客户的借口，要找出真正的拒绝理由

#### 2. 异议处理的流程

- 1) 流程模型介绍
- 2) 注意点：倾听比雄辩更重要

#### 3. 异议处理的方法

话术展示：围绕重疾产品给出话术案例

#### 4. 促成的方法及操作注意点

- 1) 二择一法
- 2) 风险分析法
- 3) 利益驱动法
- 4) 最低成交法
- 5) 注意事项

### 四、保单递送及转介绍

#### 1. 保单递送要求

- 1) 提示缴费时间、年交保费金额及缴费方式
- 2) 保单利益解读
- 3) 告知宽限期、等待期等与客户相关的知识点

2. 要求转介绍

话术展示：要求转介绍话术

### 第三讲：重疾销售提升技巧——分年龄销售

#### 一、婴幼儿

1. 婴幼儿高发重疾

#### 2. 婴幼儿购买重疾的优势

- 1) 父母爱，易沟通
- 2) 年龄小，保费低
- 3) 身体好，额度高
- 4) 交费长，杠杆大
- 5) 保障长，至终身

3. 额度建议

#### 二、中青年人

#### 1. 中青年人重疾沟通三大难点

- 1) 侥幸心理，这事轮不到自己头上
- 2) 经济拮据，手头不富裕，等有钱再买
- 3) 高净值人群，不在乎医疗费用的支出

2. 侥幸心理者沟通技巧

#### 3. 经济拮据如何沟通

- 1) 确保最低保障
  - 2) 逐年增加额度
  - 3) 长短期搭配
4. 高净值人群沟通技巧

#### 三、老年人

#### 1. 老年人重疾险营销难点

- 1) 老年人观念淡薄，抗拒保险
  - 2) 费率高，保费高，有可能倒挂
  - 3) 自己没有决定权，要咨询子女
2. 明确沟通对象：沟通对象并非老年人本人，而是其子女

3. 老年人购买重疾险必杀三问

4. 沟通要点解析