

需求导向式销售课程大纲

【课程背景】

随着我国寿险行业的迅速发展，寿险市场日趋成熟。寿险产品历经了多次利率调整和产品转型的压力后，寿险行销完全凭借产品功能和产品优势的销售方式已经面临新的挑战，只有突破旧的销售理念，创新销售方式，将客户需求与产品销售真正结合起来，建立以客户需求为导向的销售方式，才能紧跟寿险业务发展的步伐，在牢固掌握市场竞争主动权的同时，不断缓解销售人员的压力，提升销售人员的职业素养。本课程旨在为提升销售人员的技巧提供帮助。

【课程收益】

本课程将对保险销售人员进行全面专业能力提升的训练；让销售人员真正站在客户的角度进行销售,满足客户需求的同时提高销售成功率.

【课程对象】

保险销售人员（一年内）

【课程时长】

共 21 小时（三天）

【授课方式】

讲授、视频、讨论、角色扮演

【培训导师】 贺红玲（简介略）

【课程纲要】

第一章 需求导向式销售概论

第一节 销售模式发展历程

第二节 需求导向式销售流程

第三节 需求导向式销售原理

第四节 寿险销售技巧提升模式

第二章 准客户开拓

第一节 什么是准客户

第二节 准客户的来源

第三节 准客户开拓原则

第四节 准客户开拓的方法

第五节 准客户追踪

第六节 准客户开拓技能训练

第三章 约访

第一节 什么是约访

第二节 约访的方法

第三节 电话约访

第四节 约访技能训练

第四章 接洽

第一节 什么是接洽

第二节 接洽应有的态度

第三节 接洽的步骤

第四节 接洽的注意事项

第五节 接洽技能训练

第五章 收集客户资料

第一节 什么是收集客户资料

第二节 收集客户资料的目标

第三节 影响客户资料收集的因素

第四节 沟通的层次

第五节 收集客户资料工具

第六节 收集客户资料技能训练

第六章 寻找购买点

第一节 什么是寻找购买点

第二节 寻找购买点的步骤

第三节 如何分析客户资料

第四节 购买点的确认与追踪要点

第五节 寻找购买点技能训练

第七章 方案设计

第一节 什么是方案设计

第二节 方案设计应遵循的原则

第三节 方案应包含的内容

第四节 方案设计工具

第五节 方案范例

第六节 方案设计技能训练

第八章 方案说明

第一节 什么是方案说明

第二节 方案说明的步骤

第三节 促成的方法

第四节 异议处理

第五节 方案说明的注意事项

第六节 方案说明技能训练

第九章 递送保单

第一节 什么是递送保单

第二节 递送保单应有的态度

第三节 递送保单要达成的目标

第四节 递送保单的步骤

第五节 递送保单注意事项

第六节 递送保单技能训练

第十章 客户服务

第一节 什么是客户服务

第二节 寿险客户服务的特性

第三节 服务的要素

第四节 客户服务的内容

第五节 服务的层次

第六节 服务的方法

第七节 建立专业的客户服务体系

第十一章 持续获得成功

第一节 订立目标

第二节 提高持续率

第三节 正确的销售

第四节 引领需求