

《从续期业务发展到销售流程大解析》

【课程目标及效果】

1. 认识保单续期工作的关键地位与重要性
2. 充分利用保单续期交费事件，掌握有效线索，创造二次销售机会或开拓新客源
3. 激活职业心态，助推岗位工作思维转变，认识专业素质提升重要性，提高技能提升积极主动性
4. 了解学习并熟练续期工作执行过程中面临可能的异议问题及应对话术
5. 训练从业技能，纠偏营销理念、学习做好续期客户服务技巧方法，进而增进整体银保业务发展效益与质量
6. 培养优质客户服务意识，深入了解客户服务基础含意，以提升客户满意度为目标，以达到全面推动续期业务往良性循环方向开展

【课程对象】

大堂经理、投资顾问、理财经理、财富管理顾问、金融业人员、客户经理、基层主管

【课程时间】

2.5天

【课程大纲】

一、续期关键指标解析

分组 PK 与 积分竞赛

1. 续期业务之分红与养老金关键指标解析

- A.通胀 VS 利率 走势分析
- B.头脑风暴：该如何应对通胀风暴
- C.头脑风暴：几岁退休最好
- D.养不起的未来，该如何应对
- E.社保养老，未来还可行吗？
- F.让我们无法顺利退休的十大关键因素
- G..案例：精准退休规划

2. 续期业务之意外与医疗险关键指标解析

- A.幸福道路上绊脚石
- B.头脑风暴：如何实现我的幸福人生
- C.三高一低怎么来
- D.有钱人应该不会得病？
- E.头脑风暴：成立医疗基金的重要
- F.从千万富翁到拾荒老汉
- G.事业与家庭财产合理分割…….

二、续期业务规则与工作方法

1.续期保费行内外保单健诊方法

- A.买了保险就不用理他了吗？
- B.退休、教育、重疾、意外、医疗金规划
- C.头脑风暴：保单健诊演练
- D.保险需求分析，额度测算
- E.额度够，需求开发
- F.额度不够，观念打造
- G.头脑风暴：销售话术打造

2.需期保费家庭保障规划

- A.话术演练：单身、结婚、生育、传承
- B.国家领导怎么说
- C.话术演练：家庭组建阶段
- D.退休最佳防程序”养儿防老” ??

E.辛辛苦苦攒五年，一夜回到解放前！

F.金融海啸风险解析

G.财富传承风险解析

H.头脑风暴：试算自己的缺口

三、续期业务催收流程

1. 电话约访成功关键

A. 心态

B. 技能

C. 客户管理

2. 电话约访三流程七步曲

A..主题.互动.服务.邀约.信息.追踪

3. 电话约访固化流程-七步曲检核

4. 电话服务精要-判别关系

A. 激活

B. 邀约

C. 开发

D. 维护

5. 电话服务精要-服务三技巧

A. 沟通特质

B. 魅力

C. 感染力

6. 电话服务销售流程 - 前置工作

7. 电话服务销售流程-客户关系维护&跟进

A. 真正的客户

B. 有需求的客户

C. 潜在客户

8. 电话客户定位九宫格(快速分类法)

9. 电话对不同的采取分级维护标准

A. 核心客户

B. 重点客户

C. 潜力客户

D. 外围客户

10. 实务操作四关键

11. 电话主题选择

A. 客户不会拒绝的话题

B. 客户不喜欢的话题

12. 电话服务流程（前） - 实战解析

13. 面访实战(中)问话技巧

A. 落实执行 Advisory 流程

B. 客户分群经营方法 例：六大金融主要客群素描

C. 客户管理 Step1:KYC

D. 客户管理 Step2:设定三种 KYC 任务

E. 客户管理 Step3:探求客户财务需求信息

F. 客户管理 Step4:驱动诱因

G. 八大客户分群与切入点

四、续期管理常见问题与解决技巧

1. 续期服务工作是什么？

2. 续期对客户、对企业(银行、保险公司)、对客户经理的重要意义

A. 对客户意义

B. 对企业(银行、保险公司)的意义

C. 对客户经理的意义

3. 续期工作对二次开发的重要性

4. 客户经理在续期工作上的角色定位

A. 服务者

B. 经营者

5. 续期工作的主要疑难问题与解决之道

A. 我现在没有钱缴费

B. 如果你不做了怎么办，我去找谁呢

C. 保险公司破产了我去找谁

D. 交这么多保费，什么都没看到

E. 身体状况良好，已经白交 2 年费了，我不愿再继续缴费了

F. 怎么换人了啊

G. 你们银行/公司从来都没有人和我联系

H. 其他保险公司都有礼物送，你们为什么没有

I. 平时没有人管，收钱就来电话了

- J. 公司不是有两个月的宽限期吗
- K. 这种保险不好，我想换其它险种
- L. 以前买保险的时候不是这样跟我说的啊
- M. 买的时候说的好好的，现在这也不能赔，那也不能赔
- N. 今年的保费和去年怎么多（少）一些
- O. 附加险我不要了，我只存主险的钱行不行

五、续期业务推动助力企业发展

1.发展续期业务的根源--续期客户服务与经营维护技巧

- A. 客户服务的基础概念
- B. 续期客户服务的重要性
- C. 如何做好续期客户服务
- D. 续期客户 P-STAR 服务标准
- E. 良性循环
- F. 恶性循环

2.保单续期状况对企业(银行/保险公司)经营关键影响

- A. 影响银行财富管理业务发展质量
- B. 影响客户经理客群管理方法技巧与深度广度
- A. 影响公司各险种的赢利性
- B. 影响险种的价格水平

C. 影响保户对企业(银行/保险公司)的信心、满意程度与黏度

3.提高保单继续率的8个要点与技巧

A. 诚信销售，规范经营，杜绝误导保单

B. 注重提升专业素质，以专业销售取代人情销售

C. 做好客户资料管理

D. 做好保全服务

E. 做好基础保单管理

F. 定期举办客户权益说明会、联谊会

G. 为客户做保单年检

H. 利用服务回访表