

一线万金---保险电销团队销售实战能力提升训练

第一部分、如何成为优秀的保险电销坐席

第一章、电销坐席的心态管理

- 1、从好奇心出发
- 2、要有挑战自己的决心与勇气
- 3、自信是成功的第一步
- 4、认同你的工作
- 5、学会忘记不快
- 6、坚持就是胜利
- 7、努力才能达成
- 8、学会激励自我
- 9、用坦诚与真心对待客户
- 10、上线前的心态放松

第二章、保质保量完成通时通次

- 1、认识大数法则
- 2、摸索用户画像
- 3、业精于勤荒于嬉

第二部分、保险电销坐席的黄金开场

第三章、开场如何快速与客户建立信任

- 1、客户第一次听到你的电话的心态
- 2、开场的声音表情
- 3、开场的的时间控制

第四章、避免客户秒挂的动作要点

- 1、客户身份的包装
- 2、开场称呼客户全名
- 3、引发客户兴趣的卖点陈述
 - ◆ 以小博大
 - ◆ 趋利避害
 - ◆ 故事行销
- 4、热销提问开场
 - ◆ 激发客户的好奇心与期待感
 - ◆ 为产品介绍做铺垫
 - ◆ 客户期待听和客户勉强听的区别

第五章、各类数据开场技巧

- 1、信用卡客户开场技巧
- 2、储蓄卡客户开场技巧
- 3、没有客户姓名数据开场技巧
- 4、二次销售数据首拨开场

录音案例：自信积极的开场白

录音案例：声音表情不到位的开场白

第六章、各种线上客户的沟通策略

- 1、沉默拒绝客户类型
- 2、假希望客户类型
- 3、回访沉默拒绝类型
- 4、直接拒绝类型
- 5、愿意听的客户类型

第三部分、保险电销坐席的产品介绍

第七章、如何主导从开场到产介的过渡

- 1、开场到产介的衔接方法
- 2、话术示范

第八章、成功的产介需要做到的要点

- 1、产介成功的标志
- 2、产介时间与声音表情的控制

第九章、保险产介的步骤

- 1、卖点陈述
- 2、卖点比拟
- 3、热销从众
- 4、互动引导
 - ◆ 为什么互动
 - ◆ 互动的目的
 - ◆ 互动的方法
 - ◆ 互动话术示范
 - ◆ 提问的五个角度
- 5、利益总结

- 6、应对客户提问

第十章、保险产品的产介方法

- 1、说明书式产品介绍
- 2、广告式产品介绍

◆ 数字化

◆ 拟人比喻

3、产介中的销售工具

◆ FABE

◆ SPIN

◆ ABCD

◆ 九宫格

录音案例：客户从“不需要”到主动成交

4、如何报价不影响产介效果

5、产介结束后的流程衔接

第四部分、保险电销坐席的异议处理

第十一章、客户异议并不值得畏惧

1、客户拒绝的由来及解决要点

2、开场异议坚持三次

第十二章、保险销售重点异议处理

1、忙、没时间、不方便

2、不需要

3、没兴趣

- 4、有保险
- 5、我考虑一下
- 6、是保险吗？
- 7、打过很多次了
- 8、没钱
- 9、商量一下
- 10、不信任电话销售
- 11、看资料
- 12、客户觉得自己还年轻
- 13、年金险不如投资划算

第十三章、异议处理模型

1、三类卖点应对所有异议

2、异议处理通用模型

第一步：聆听客户问题

第二步：表达同理心

第三步：澄清问题

第四步：选取对应的卖点，表达正确的观点

第五步：引导客户行动

录音案例：客户四次拒绝的处理

第五部分、保险电销坐席的在线促成

第十四章、在线促成的注意事项

- 1、沟通氛围与成交的关系
- 2、稳单的三个时机及技巧
- 3、录音分享：一通成交

第十五章、不同客户成交欲望激发

- 1、男性客户
- 2、女性客户
- 3、父母亲客户
- 4、年轻客户
- 5、月光族
- 6、中老年客户

第十六章、在线促成的流程

- 1、卖点提问
- 2、优势总结

3、聆听成交信号

- ◆ 客户哪些行为是成交信号
- ◆ 没出现成交信号盲目促成造成隐患
- ◆ 四个角度提问互动及时间控制

4、适时促成

- ◆ 告知拖延风险
- ◆ 确认价格的技巧
- ◆ 报价环节的价格异议处理
- ◆ 循序渐进要资料
- ◆ 要卡号环节就要解决余额不足
- ◆ 要资料核健康过程中的异议处理
- ◆ 关于在线扣款的处理与稳单技巧

5、如何提高件均

第十七章、快速出单流程

- 1、精准把握每通电话的时效性
- 2、快速出单的特征
- 3、快速出单流程设计的依据

- ◆ 常见销售流程：开场、产介、异议处理、激发欲望、促成
- ◆ 销售难点处理：异议、激发
- ◆ 如何快速出单：互动到位、激发有力、减少异议
- ◆ 快速出单重点：开场、产介、促成

第五部分、保险电销销售之回访、赢回、托单、加保

第十八章、保险电销之跟进回访

- 1、跟进回访的拨打间隔
- 2、二次跟进回访的步骤与话术示范
- 3、三次到五次回访电话开场主题

第十九章、保险电销之客户赢回处理

- 1、赢回数据的定义与客户特征
- 2、赢回数据的开场及客户分类
- 3、赢回技巧之原产品赢回
- 4、赢回技巧之升级赢回
- 5、赢回技巧之交叉赢回
- 6、孤儿单客户拨打注意事项

第二十章、托单的流程与话术示范

- 1、托单之客户消费心理分析
- 2、托单成功的关键点

第二十一章、加保的流程与话术示范

- 1、为什么要给客户加保
 - 2、加保的最佳时机与产品匹配
 - 3、开场重塑客户关系要点
 - 4、加保产介常用的四个技巧
 - 5、加保异议处理
- ◆ 直系亲属加保转介绍异议应对

录音案例：客户加保年金险