

# 团险营销技能提升（营销员版）

## 【课程背景】

团险是一个对从业人员综合素质要求很高的领域。需要从业人员有扎实的保险专业知识、谈判能力、财务、税收知识、策划能力等。目前保险的保障价值回归，多层次社会保障体系建设让团险业务迎来了发展的机遇，也对从业人员有了更高的要求。只有不断的提高专业水平才能更好的在激烈的竞争中处于不败之地。

## 【课程收益】

1. 树立行业信心；
2. 拥有良好的心理素质应对压力；
3. 掌握基本的企业财税知识；
4. 掌握有效沟通与谈判的技巧；
5. 掌握售后服务的方法、技巧。

【课程时间】3天，6小时/天

【课程对象】各分公司团险销售人员

【课程方法】讲授、视频、讨论、演练等

课程总结由各组代表任讲师，带大家一起来复习，每组完成一部分内容讲解。部分案例由讲师提供教案，由学员担任讲师。目的是提高大家的学习兴趣与积极参与。

## 【课程大纲】

第一天 上午

破冰游戏：“让我们成为朋友”。目的：锻炼学员主动接触陌生人，消除心理障碍（8：30-8:40）

第一讲：团险的前景（8:40-9:40）

（教学目的：了解团险市场现状、发展机遇、未来前景，增强从业信心。）

- 一、当前寿险市场简介
- 二、当前团险市场简介
- 三、团险的发展机遇与前景
- 四、个人案例：2个团险精英的成长历程
- 五、分组讨论：我将如何胜任这个岗位

第二讲：强大的心理素质（9:50-10:50）

（教学目的：销售是有压力的。把自己锻炼成心理素质强大的人，更好的胜任销售工作。）

- 一、理解压力
  1. 压力来源于对未来的恐惧
  2. 是一种本能反应
  3. 案例：总统都有压力
- 二、销售人员的压力
  1. 来自于工作本身
  2. 来自于工作中的人际关系
  3. 来自于工作环境
  4. 讨论：说出我们的压力
- 三、我不怕压力！

1. 自我提醒是个优秀的人
2. 演练：写下自己至少 20 个优点，每天潜意识的念 5 遍
3. 案例分析：讲师本人——我的抗压生涯
4. 有实力，无压力！

### 第三讲：团险业务相关的企业财税知识（11:00-12:00）

（教学目的：了解企业相关的财税知识，在销售中能运用自如。）

#### 一、如果不懂财税知识

案例分析：败在不够专业的一次拜访

#### 二、员工福利的相关政策

#### 三、财务人员的日常工作安排

讨论：找出最佳拜访时间段

#### 四、对团险利好的企业税收政策

第一天 下午

### 第四讲：险种组合技巧（13:30-15:30）

（教学目的：单一险种的功能有限，相关险种组合才能更好的满足客户需求和促进成交。）

#### 一、团险产品的主要特点

#### 二、中邮产品解读

讨论：找出中邮产品的特征、卖点

#### 三、不同类型企业的需求

#### 四、险种组合的原则

1. 节约成本
2. 利益最大
3. 避免功能重复

#### 五、社保、团险、个险的“混搭技巧”

1. 社保的功能
2. 个险的功能
3. 三者重合的功能
4. 全盘衡量

5. 分组演练：某企业职工福利规划设计

### 第四讲：客从何来？——客户开拓（15:40-17:40）

（教学目的：销售从找客户开始。通过学习掌握基本的客户开拓技巧，并不断地熟练化。）

#### 一、要当“明星”更要当“寿星”——客源稳定的意义

案例分析：那些消失的销售明星

#### 二、谁是我们的客户

1. 法人单位
2. 非法人单位
3. 单位内个人

#### 三、拜访的顺序

1. 先熟后生
2. 先远后近
3. 先易后难

#### 三、缘故法

1. 列出 100 个有单位的熟人名单
2. 引荐
3. 自我定位

#### 4. 注意事项

#### 四、陌生拜访

1. 永远不愁客源的陌拜
2. 陌拜来源
3. 心理准备与工具准备
4. 讲师本人的经验

#### 五、转介绍

1. 高手都爱转介绍
2. 要领

#### 六、演练：陌生拜访、缘故拜访

第二天 上午

第一天课程分组总结(8:30-9:00)

#### 第五讲：有效的沟通（9:00-10:30）

（教学目的：掌握沟通技巧、高效的表达自己的想法、准确无误的理解客户的真实心理，促进成交。）

##### 一、案例：一次搞笑的报案

讨论：双方沟通存在什么问题？

##### 二、有效沟通的标准

讨论：我们遇到过的沟通障碍案例

##### 三、我们认真听对方讲话了吗？

###### 1. 演练：客户想表达什么？

###### 2. 五种倾听的技巧

##### 四、销售不是表演口才

###### 1. 多说的弊端

案例：讲师自己的经历

###### 2. 有效使用身体语言

###### 3. 开放式的提问

###### 4. 封闭式的提问

###### 5. 引导式的提问

###### 6. 做笔记——你想不到的效果

##### 五、察言观色

###### 1. 解读肢体语言

###### 2. 听出弦外之音

###### 3. 案例分析——对方想要回扣

#### 第六讲：谈判技巧（10:40-12:00）

（教学目的：掌握团险谈判中的礼节、威胁与僵局处理、成交的技巧）

##### 一、谈判的原则

1. 不卑不亢
2. 有备而来
3. 坚持原则
4. 灵活掌握

##### 二、基本流程

##### 三、换位思考——如果我是客户

##### 四、客户的诉求分析

##### 五、谈判小技巧

1. 营造氛围
2. 寻找共同点——“我姥爷也姓毕”

讲师经验分享

3. 运用 4P 策略
4. 巧妙表达
5. 谋求一致

## 六、常见问题解答

讨论：拜访中常见的问题

## 七、促成

第二天 下午

### 第七讲：计划书制作（13:30-15:00）

（教学目的：计划书是专业化的一个象征，学会计划书的制作将促进客户的成交意愿，为我们的销售加分。）

#### 一、计划书的意义

#### 二、客户资料的收集

1. 经营状况
2. 职工工资水平
3. 员工结构
4. 福利保障现状

#### 二、提交的时机

1. 人到
2. 手到
3. 眼到
4. 礼到
5. 书到

#### 三、制作原则

1. 言简意赅
2. 分析合理
3. 方案可行

#### 四、基本结构

1. 需求分析
2. 投保方案
3. 公司优势
4. 附件（已承保的案例等）

#### 五、演练：某企业的团险计划书制作

### 第八讲：售后服务（15:10-17:00）

（教学目的：售后服务是客户的再开发，是客户可持续营销的重要环节。掌握好售后服务方法将让我们在工作中走得更远、更好。）

#### 一、售后服务的意义

案例：没有续保的大单

讨论：我们没有续保的案例分析

#### 二、团险售后服务所包含的内容

1. 协助理赔
2. 保全工作
3. 增值服务
4. 转介绍

## 5. 其他

### 三、优秀案例分享

1. 某寿险广州分公司精英
2. 某寿险四川分公司精英

### 四、讨论：我们将如何做好售后服务？

## 第三天 上午

### 第二天课程分组总结 (8:30-9:00)

### 第八讲：意外险销售研讨 (9:10-10:30)

(教学目的：意外险是一个重要的产品。一起来学习、总结它的销售经验能让大家共同成长。)

- 一、一分钟讲清条款
- 二、讨论：总结产品的优势，卖点。(越多越好)
- 三、提前准备当地的风险案例
- 四、帮企业领导算经济账
- 五、拒绝处理
- 六、分组演练：产品讲解

### 第九讲：医疗险销售研讨 (10:40-12:00)

(教学目的：医疗险是另一个重要产品，用集体的智慧来挖掘它的卖点和销售思路。)

- 一、一分钟讲清条款
- 二、讨论：总结产品的优势和卖点
- 三、尽量找到客户同行业的相关投保、理赔案例
- 四、分组演练：产品讲解

## 第三天 下午

### 第十讲：他山之石 (13:30-15:00)

(教学目的：学习、借鉴成功者的经验是快速成长的一个好办法。学习同行精英的销售经验，能让我们少走些弯路。)

- 一、某寿险公司团险精英勤敏的客户开拓经验
- 二、讨论：我们学到了什么？

### 第十一讲：我的问题，大家一起来解决 (15:10-16:20)

(教学目的：我的问题可能也是其他人的问题，群策群力，大家一起来解决。)

提出营销工作中的难题，大家一起来解决。

### 第三天课程分组总结 (16:30-17:00)