

# 保险行业商务礼仪及基于销售心理学的沟通技巧

## 课程背景：

随着 2020 年疫情的发生，人们保险意识的进一步增强，保险行业迎来行业发展的快速阶段，保险代理人或保险经纪人的员工素养不仅决定了个人成交业绩，同时也影响着保险公司在客户心中的可信度。一流的人才打造一流的企业，一流的企业创造一流的品牌。保险作为给人们转移或减少风险，提供安全保障的产品，需要配备给客户带来安全感和信任感的销售人员。只有这样才能让保险产品的“温度”传递给客户。

商务礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现，于个人而言，商务礼仪有助于提高个人的自身修养、改善人际关系，提升个人品牌力。于客户而言，了解客户心理，解决客户担忧是保险产品的意义和功用。掌握一定的销售心理学不仅可以提高顾客信任度与满意度，同时对塑造企业形象，提升企业品牌力有很大的好处。

本门商务礼仪与销售沟通技巧课程将会通过职业形象塑造，商务交往礼仪及沟通技巧礼仪，使学员提升工作综合素养，让客户感知保险服务的“温度”。

## 课程目标：

- 塑造职业的从业形象，用专业形象与谈吐赢得客户信任
- 掌握商务礼仪行为技巧，改变商务交往中的细节，助力订单成交
- 掌握销售心理学，与客户相知、相信、常相伴
- 学习让客户放心、安心的沟通技巧

课程时间：1 天，6 小时

课程对象：保险代理人/经纪人

课程方式：分组破冰，角色扮演，现场演练，案例分析，现场讨论

## 课程大纲

### 第一讲：塑造职业的从业形象——用专业的形象与谈吐征服你的客户

#### 一、职业形象的修炼理论

1. 如何在 30 秒内，赢得商业洽谈机会？

2. 55387 定律

3. TPOR 原则

#### 二、如何穿出成功男士的气质与气场

1. 仪容整洁

2. 根据身材，如何选择合适的西装？

1) 三色原则

2) 三一定律

3) 十个禁忌

3. 四个版型

#### 三、如何穿出成功女士的品味与修养？

1. 仪容要点

2. 职业妆的注意事项

3. 如何穿对的衣服而不是喜欢的衣服？

1) 正式场合如何选择职业套装，需要注意什么？

2) 日常拜访客户时，如何穿出品味？

4. 饰品/鞋/包的搭配

5. 商务着装的禁忌

#### 四、优雅的行姿展现您的风度与活力

1. 恰当的面部表情能够与客户建立亲和感

2. 有风度/优雅的行姿增强自信

- 1) 站姿
- 2) 坐姿
- 3) 蹲姿
- 4) 行姿

## **第二讲：拜访客户商务交往礼仪——商务礼仪细节决定您的成败**

### **一、如何实现一场成功的商务拜访**

1. 提前预约礼仪
2. 拜访前的充分准备
3. 拜访过程中的商务会面
  - 1) 见面问候礼
  - 2) 称呼礼
  - 3) 介绍礼
  - 4) 名片使用礼仪
  - 5) 握手礼

### **4. 拜访结束时的礼仪**

### **二、如何请客户吃饭，请出效益**

1. 中西餐背后的启示
  2. 餐厅如何选择？
  3. 客户“随意”时，如何点菜，谁来点菜？
  4. 用餐时，谈什么话题，还要谈保险产品么？
  5. 中餐敬酒礼仪
  6. 葡萄酒礼仪
- ### **三、馈赠礼仪**

## **第三讲：与客户商务沟通礼仪技巧——与客户从心沟通的秘密**

### **一、人际沟通效应**

1. 首应效应
2. 近因效应
3. 刺猬效应

### **二、马斯洛需求的秘密**

### **三、倾听的层次的启示**

1. 倾听五大层次
2. 德鲁克的启示

### **四、行为风格 DISC 模型**

### **五、不同人员行为风格的认知**

1. 表现型行为风格
2. 支配型型行为风格
3. 随和型行为风格
4. 分析型行为风格
5. 不同行为风格客户的沟通方式

## **第四讲：与客户商务沟通技巧应用——促进订单成交的法宝**

### **一、解码非言语沟通的密码**

1. 什么场合要握手，如何用握手传递真诚？
2. 拉近与客户距离的面部表情

3. 赢得信任的目光交流
4. 传递真诚的肢体语言与微表情
5. 建立亲和感的人际沟通空间

## 二、通讯沟通礼仪

1. 让电话的另一边感受到您的友善和专业
2. 不打扰客户的手机使用礼仪
3. 手机营销，让世界了解你

## 三、促进成交的销售心理学应用

1. 减少客户对风险的担忧
2. 小福利撬动大业务
3. 客户购买的心理冲动
4. “半推半就”成就客户保障
5. 客户的叛逆心
6. 目标设定的技巧
7. 帮客户缩小范围就是专业省心
8. 别突破客户的心理底线