

挖掘需求：如何让我们更了解客户

——人寿保险场景化销售心法

主讲：薛冰老师

【课程背景】

每一个代理人都清楚客户分类的重要性，之所以分类是因为不同类型的客户需求是不同的，所以针对不同需求的方案也是不同的。

那客户到底应该如何区分呢？

按照年龄分成年轻客户，中年客户和老年客户？

还是按照资产状况分为普通客户，中高端客户和高净值客户？

不同的划分方法产生了不同的结果，我们应该如何与之匹配不同的产品服务以及沟通的方式方法呢？

针对于主要的客户分层类型，我们如何在信任关系建立、风险认知植入，需求挖掘，个性化方案推荐，转介绍闭环等一步步的具体销售服务过程中体现不同类型客户的独特做法。而我的独特心法就是场景营销。

我们做保险就是为了满足用户的需求的，但这个需求不是一个人的抽象需求，而是在特定场景下的需求。

保险这个产品很特殊，它不是给客户即时满足的，不是花钱期待某些事情发生，恰恰相反，是为了防御，什么事都不发生才好。保险产品要为客户提供保障，规避风险，保险销售在做方案时，考虑的不是客户当下此刻的需求，而是他未来的需求。

所以我们就需要营造满足他未来场景的需求。

【课程收益】

- 1、熟练掌握客户分层的4个层次
- 2、明确收集客户信息的3个目标以及达成方法
- 3、理清主动客户群体3大核心诉求
- 4、掌握挖掘客户需求的3部曲
- 5、详细分析四个层次客户类型的需求
- 6、有针对性的制定不同客户类型的产品服务策略
- 7、熟练掌握场景营销的方法满足客户需求

【课程特色】

- 1、课程内容新颖：课程不同于以往销售类课程，不讲套路，启发性强，引发学员深入思考，为受众提供全新思考框架。
- 2、课堂互动性强：大量个人实际接触案例，能够迅速带入情景，与学员建立同理心，引

发学员的参与度。

- 3、课程实战落地：课程提供大量在实际种经过验证的实战工具，并有配套的监督管理和复盘工具，让每一位学员有强烈的获得感。

【课程对象】

银行网点柜员 银行客户经理 私行客户经理 大客户经理 保险经纪代理人

【课程时间】1天（6小时/天）

【课程大纲】

第一部分 定义身份 我们与客户的真实关系到底是什么？

- 1、保险销售到底是不是销售
- 2、保险服务是场无限游戏
- 3、产品同质化，到底比拼得是什么

第二部分 划分层次 以家庭为单位的层次划分有什么好处

- 1、4种常见的家庭层次划分
- 2、4种层次的家庭需求分析
- 3、4种层次的家庭沟通的挑战

第三部分 掌控客户 如何提前了解你的客户？

- 1、从客户的周边切入
- 2、收集资料树立的三个目标
- 3、精准定位客户需求

第四部分 实战方法 如何“打探”客户的隐私却不招人烦

- 1、“你需要”原则
- 2、健康需求挖掘
- 3、理财需求挖掘
- 4、财富传承需求挖掘

第五部分 说服技巧 怎么解决客户下单前的疑问？

- 1、有效发问+场景化描述
- 2、不站在客户对立面，不预设答案

3、3F 法

4、正面检验法

第六部分 增值服务：怎么把给客户帮忙干出高价值？

1、判断是否有空间

2、把不可能变成可能

3、看自己有没有收获

第七部分 签单闭环 怎样让老客户的转介绍主动发生

1、让客户发朋友圈

2、勾起客户的报答心