

产险客户拓展与维护

主讲：金玉成

课程收益：

- 熟悉掌握开发人脉资源的方法和技巧
- 根据不同类型的客户挖掘出他们的需求
- 掌握客户维护与促使成交的技能
- 化解阻碍销售正常进行的一切问题

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：

课程方式：

专题讲授、案例分析、场景模拟、头脑风暴、小组研讨、互动提问、启发教学

课程大纲：

第一讲、人脉资源的开发

一、人脉开发的重要性

1. 体现活动量
2. 体现销售力
3. 是长期工作
4. 销售有目标
5. 信心的源泉

二、优质客户具备的条件

1. 需要保险的人

2. 有购买力的人

3. 容易接近的人

三、人脉开发的原则

1. 每天补充计划一百

2. 避免一直开发缘故市场

3. 随时随地开发客户

4. 把时间给优质的准主顾

5. 服务好老客户

6. 培养影响力中心

四、准客户的分类

课堂练习：请列出 10 个有效准客户名单，要求 1 个 A 类客户，3 个 B 类

客户和 6 个 C 类客户。

五、人脉开发的方法

1. 缘故开拓法

2. 陌生开拓法

3. 转介绍法

思考：哪一种开拓法能让我们的事业长久稳定？为什么？

第二讲、做好充分的准备

一、为什么要充分做好准备

二、做好准备的目的是

三、做好准备的步骤

1. 拟订拜访计划
2. 分析准客户名单
3. 销售演练
4. 资料制作
5. 电话预约

第三讲、深挖客户的需求

一、挖掘客户需求的途径

1. 面谈的目的
2. 面谈的步骤
 - 1) 用寒暄来活跃气氛
 - 2) 用赞美来接近关系
 - 3) 用同理来消除戒心
 - 4) 用提问来控制面谈
 - 5) 用倾听来了解实情
 - 6) 用观察来发现需求
 - 7) 用引导来产生兴趣
 - 8) 用利诱来激发欲望

二、不同类型保险产品的定义

三、不同类型客户的车险需求分析

四、建议书说明

1. 尽可能为客户找出 3 个购买理由
2. 将优势数字化，将数字具体化

3. 让客户产生互动

4. 将交费金额最小化，将保障最大化

第四讲、促成与拒绝处理

一、促成的信号

1. 客户不购买的信号

2. 客户购买的信号

二、促成的方法

1. 激将法

2. 假定成交法

3. 二择一法

4. 风险分析法

5. 利益诱惑法

三、产生拒绝的原因

四、拒绝处理的流程

五、拒绝处理的方法

课堂练习：一对一演练如何处理常见的拒绝

第五讲、客户关系维护

一、成为客户的大众情人

1、三种经典销售风格你属哪一类

2、找到自己的撒手锏

3、面对不同客户的风格应对

4、进入客户的频道

二、客户关系基础

- 1、客户关系管理模型
- 2、客户关系管理的四个步骤
- 3、客户关怀的6种方法
- 4、客户外交的5大形式

讨论：我们在日常工作中，客户关系管理的方法与手段

第六讲、课程回顾与互动交流