

课程名称：《保险基础知识培训》

主讲：杜晓婕老师

课程大纲/要点：

第一部分：保险的基础知识和发展历程

一、保险的发展历程

- 1、什么是风险
- 2、风险管理的手段：保险
- 3、保险的雏形：犹太人的互助制度
- 4、保险的起源：海上保险制度（案例：泰坦尼克号）
- 5、现代保险行业的情况
- 6、我国保险业的情况

保险的深度和广度，以及近年的发展态势

国家政策鼓励保险行业发展

银行保险发展的历史与意义

我们为什么要销售保险

二、保险的四大基本原则

- 1、保险利益原则
- 2、最大诚信原则
- 3、损失补偿原则
- 4、近因原则

三、人身保险产品介绍

- 1、人身保险分类：寿险、健康险、意外险
- 2、寿险的分类：定期、终身、两全、万能、年金、投连、分红
- 3、健康险的分类：重疾、住院费用类、住院补贴类、防癌、护理、百万医疗
- 4、意外险的分类：普通意外伤害、特种意外伤害、意外伤害医疗
- 5、人身保险合同的解读
 - 1) 保险合同的结构
 - 2) 重要条款说明
 - 3) 解读合同的注意事项
 - 4) 如何进行保单整理
- 6、复杂条款精读
 - 1) 分红型保险：红利来源、红利话术
 - 2) 年金型保险：保证给付条款、跟终身寿的对比
 - 3) 万能型保险：最低保证利率、初始费用、结算利率、话术
- 7、如何做保单整理
 - 1) 保单整理的目的
 - 2) 保单整理的工具
 - 3) 保单整理的步骤
 - 4) 如何从保单整理了解客户需求

四、详解在售保险产品

- 1、终身寿险产品（机构提供在售产品）

- 1) 条款解读
- 2) 产品优势分析
- 3) 产品客户分析
- 4) 如何切合客户需求

2、年金险产品（机构提供在售产品）

- 1) 条款解读
- 2) 产品优势分析
- 3) 产品客户分析
- 4) 如何切合客户需求

3、重疾险产品（机构提供在售产品）

- 1) 条款解读
- 2) 产品优势分析
- 3) 产品客户分析
- 4) 如何切合客户需求

4、意外险产品（机构提供在售产品）

- 1) 条款解读
- 2) 产品优势分析
- 3) 产品客户分析
- 4) 如何切合客户需求

5、其他拓客类产品（机构提供在售产品）

- 1) 条款解读
- 2) 产品优势分析

3) 产品客户分析

4) 如何切合客户需求

第二部分：寿险的意义和功用

一、人生阶段和保险需求

1、小游戏引入话题：泰坦尼克号

2、保险的本质：财务规划

3、人生三大风险

4、保险金字塔

5、人生阶段和保险需求曲线

6、从财务安全到财务自由

二、保险在家庭资产配置中的作用

1、理财规划的目标

2、家庭财富的五大风险

3、投资学帆船理论

4、从资产配置的角度讲养老、理财和医疗

5、如何根据财务目标和家庭资产测算保额保费

第三部分：设计保险方案与说明

一、根据需求设计保险解决方案

1、设计方案的原则：保额&保费

2、设计方案的过程：主险、附加险的保额、缴费选择、与需求的对照

3、设计方案的详细说明

二、保险解决方案的说明

1、回顾客户需求

2、保险产品的优势

3、我们的服务优势

4、投保注意事项说明

第四部分：需求导向的顾问式销售

一、需求导向的概述

1、期缴保险销售的难点

2、针对难点的关键：需求导向

3、需求导向的顾问式销售核心：发掘客户需求

二、发掘客户需求的方法

1、发掘需求前的准备和铺垫

2、提问

3、讲故事

4、澄清确认，明确问题和需求金额

三、如何谈养老需求

1、养老需求的典型客户

2、养老需求的前期铺垫

3、挖掘养老需求 6 个经典问题

4、挖掘养老需求一个经典故事：退休生活三段法

四、如何谈教育需求

1、教育需求的典型客户

2、教育需求的前期铺垫

3、挖掘教育需求 3 个经典问题

4、挖掘教育需求的一个经典故事：基础教育、素质教育与精英教育

五、如何谈医疗需求

1、医疗需求的典型客户

2、医疗需求的前期铺垫

3、挖掘医疗需求 5 个经典问题

4、挖掘医疗需求的一个经典故事：流感下的北京中年

六、如何谈理财需求

1、理财需求的典型客户

2、理财需求的前期铺垫

3、挖掘理财需求 5 个经典问题

4、挖掘理财需求的一个经典故事：疫情为什么会造全球金融资产的暴跌

六、设计解决方案并产品说明

1、确认客户保额保费

2、选择合适的产品和产品组合

3、FABE 产品说明法

七、促成和异议处理

- 1、购买信号
- 2、促成的常用方法
- 3、常见的异议和处理方法

八、递送保单和服务承诺

- 1、怎样说明保单
- 2、服务承诺和永续经营

第五部分：开拓和维护准客户

一、开拓准客户

- 1、准客户的肖像
- 2、准客户的来源
- 3、开拓缘故客户的方法
- 4、开拓转介绍客户
- 5、通过活动开拓陌生客户

二、维护客户

- 1、自媒体营销怎么做
- 2、鱼塘营销
- 3、影响力中心的挖掘

三、开拓准客户的营销活动

1、客户沙龙的组织

2、客户沙龙的邀约

3、客户沙龙的运作