

保险行业《电话服务营销综合能力提升》培训

主讲：王庆晨老师（量身定制课程）

课程收益：

1. 电话销售人员学会高端客户电话沟通技巧
2. 电话销售人员面对客户拒绝的正确心态应对技巧
3. 电话销售人员根据客户类型设计及应答话术
4. 掌握电话营销技巧的核心内容
5. 掌握电话营销每个流程的脚本设计及应答话术
6. 总体提升电话销售人员销售业绩
7. 总体提升电话销售人员心理调整
8. 总体提升电话营销人员团队沟通及协作能力

授课对象：电话销售人员、话务员、呼叫中心管理人员

授课方式：采用讲师讲述、案例分析、分组讨论、互动答疑、情景模拟等方式

授课时长：2天（6小时 / 天）

课程纲要：

第一篇：电话营销心理调整篇

➤ 快乐的团队文化建设



个人荣誉感及团队荣誉感



团队管理人员内在修炼



员工对行业及电销的正确认知



爱上你的工作



爱上你的客户



爱上你的产品



用爱去做电话营销

➤ **好的心态是成功电销的开始**



电话销售人员角色认知



电话销售人员岗位胜任模式分析



电话销售人员工作的消极状态分析



角色扮演：电话销售人员消极情绪产生的过程



电话销售人员对工作的成就感分析



打电话恐惧产生的原因



打电话紧张产生的原因



打电话不自信产生的原因



案例：面对骂人客户的应答话术



案例：面对客户不耐烦的应答话术



互动：培养电话销售人员的自信



互动：培养电话销售人员对产品的信心



管理人员帮助员工化解打电话恐惧的三大策略：

- ✓ 客户发火时，电话销售人员的应答话术
- ✓ 客户敷衍时，电话销售人员的应答话术
- ✓ 客户拒绝时，电话销售人员的应答话术



管理人员帮助员工缓解压力的六大工具

- ✓ 框架化解
- ✓ 冥想化解
- ✓ 兴奋化解
- ✓ 游戏化解

✓ 状态化解

✓ 观念化解



互动：员工压力释放练习

第二篇：客户性格分析及消费心理分析篇

➤ 性格分析测试及员工管理



性格分析测试题



不同性格的特征分析



不同性格的语言模式



不同性格的声音特征



不同性格的优点分析



不同性格的缺点分析



不同性格的心理需求



管理人员测试员工性格



不同性格员工岗位职责不同



管理人员辅导不同性格的员工



管理人员与不同性格员工沟通模式变化

➤ 客户类型及消费心理分析



客户为什么抵触电话营销？



客户为什么听到公司就挂断电话？



客户消费心理的两大核心需求



客户的四种购买类型分析

- ✓ “成本型客户”消费心理分析及应答话术
- ✓ “品质型客户”消费心理分析及应答话术
- ✓ “一般型客户”消费心理分析及应答话术
- ✓ “特殊型客户”消费心理分析及应答话术
- ✓ “配合型客户”消费心理分析及应答话术
- ✓ “叛逆型客户”消费心理分析及应答话术
- ✓ “自我决定型客户”消费心理分析及应答话术
- ✓ “外界决定型客户”消费心理分析及应答话术

第三篇：高端客户电话沟通技巧篇

➤ 高级沟通技巧一：提问技巧



提问的三大好处



提问在投诉中的运用



提问在销售中的运用



提问在服务中的运用



常见的两种提问方法（开放式、封闭式）



接听电话有效提问技巧

- ✓ 纵深性问题——获得细节
- ✓ 了解性问题——了解客户基本信息
- ✓ 封闭式问题——确认客户谈话的重点
- ✓ 征询性问题——问题的初步解决方案
- ✓ 服务性问题——超出客户的满意



案例分析：运用提问技巧提高保险老客户的满意度



情景模拟：运用提问挖掘客户对 XX 保险的需求

➤ 高级电话沟通二：倾听技巧



倾听的三层特殊含义



倾听的障碍



案例：保险行业专业术语引起的倾听障碍



案例：方言引起话务员的倾听障碍



视频欣赏：车险客户方言沟通引起的倾听障碍



案例：保险客服代表主观意识引起的倾听障碍



倾听的三个层次

✓ 表层意思

✓ 听话听音

✓ 听话听道



倾听小游戏：某保险呼叫中心一次无效的沟通



倾听的四个技巧

✓ 回应技巧



案例：面对面的回应技巧（表情、动作、语言）



案例：吉利宝两全组合保障计划，积极回应技巧



案例：保险行业超级经典好用的回应词组

✓ 确认技巧及话术

✓ 澄清技巧及话术



案例：保险行业一次投诉客户的澄清



案例：某保险呼叫中心话务和客户的思想，不在同一个频道



视频欣赏：被人误会的情景

✓ 记录技巧及话术



模拟训练：倾听处理一通因保险收益引起的误会电话

➤ 高级电话沟通三：引导技巧



引导的第一层含义——由此及彼

◇

案例：把客户的注意力进行转移的技巧——由此及彼

◇

引导的第二层含义——扬长避短

◇

快乐游戏 A：找出太平洋车险、寿险的缺点和不足

◇

快乐游戏 B：把车险、寿险的不足和缺点，变成优点和好处

◇

在电话中如何运用引导技巧，把不足引导成优势

◇

案例：10年之后保险费用还拿不回来，不划算。

◇

案例：我现在没钱，不买保险

◇

案例：你们免费送保险，不会是骗子吧

◇

案例：你们保险公司为什么老打电话给我，烦不烦？

◇

案例：我不是本地人，不方便买保险

➤ 高级电话沟通四：同理技巧



什么是同理心？



对同理心的正确认识



表达同理心的四个步骤



同理心有效话术设计



案例：保险都是骗人的



案例：客户说没钱买保险



案例：买保险要跟家人商量一下



案例：我不太相信电话里面办理保险，现在电话诈骗太多了



案例：客户说对保险活动不感兴趣



视频欣赏：客户着急如何运用同理匹配

➤ 高级电话沟通五：赞美技巧



赞美的价值和意义



认清赞美的本质



案例：赞美客户之后的连锁正面反应



面对面赞美的方法



巧妙赞美的 3 点



电话中赞美客户的方法

✓ 直接赞美

✓ 比较赞美

✓ 感觉赞美

➤ 保险行业，根据客户状态进行赞美：



赞美客户名字



赞美客户所在城市



赞美客户口音、方言



赞美客户的工作



赞美客户乘坐的交通工具



赞美客户核实年龄（年轻、中年）



赞美客户的生日



赞美客户有孩子



赞美客户没有病史



赞美客户选择的额度



案例：如何赞美男性客户



案例：如何赞美女性客户



案例：如何赞美投诉的客户



快乐游戏：赞美的魅力

第四篇：电话营销技巧及话术应答篇

➤ 营销技巧一：开场白前 30 秒



开场白设计的三要素



开场白禁用语和常用词



开场白客户说：“不需要”时，应对话术处理



开场白客户情绪不好，应对话术处理



开场客户说：“很忙，没时间”，最佳应对话术



电话销售人员不同保险产品的脚本设计

✓ 意外保险开场白脚本设计

✓ 健康保险开场白脚本设计

✓ 养老保险开场白脚本设计

✓ 赠送保险开场白脚本设计

➤ 营销技巧二：挖掘客户需求



挖掘客户需求的工具是什么



提问的目的



提问的两大类型



外呼提问遵循的原则



三层提问法

- ✓ 信息层问题设计及应答话术
- ✓ 问题层提问设计及应答话术
- ✓ 解决问题层提问设计及应答话术



现场演练：吉祥宝 B意外伤害保障计划的需求挖掘



现场演练：守护安康保障计划的需求挖掘



现场演练：阳光人生两全保险的需求挖掘

➤ 营销技巧三：有效的产品介绍



产品介绍最有效的三组词



提高营销成功率的产品介绍方法

- ✓ 体验介绍法
- ✓ 对比介绍法
- ✓ 主次介绍法
- ✓ 客户见证法



录音分析：家庭人生意外伤害保险的产品介绍

➤ 营销技巧四：客户异议处理与挽留技巧



正确理解客户异议



客户说“价格太贵”的心理活动



客户说“你们服务不好”的心理活动



客户说“保险都是骗人的”的心理活动



客户异议处理的四大应对沟通技能



客户常见异议

- ✓ 当电话销售人员开场白时，客户就说：“我不需要”应对技巧
- ✓ 当介绍了保险的卖点后，客户说：“不需要”应对技巧
- ✓ 介绍保险后，客户说“我不感兴趣”应对技巧
- ✓ 介绍保险后，客户说：“我考虑考虑”应对技巧
- ✓ 介绍保险后，客户说：“发份你们的资料过来我看看吧”应对技巧
- ✓ 客户说：“我很忙，没时间、在开车、开会”应对技巧
- ✓ 客户说：“你们的保险费用比其它公司贵”，应对技巧
- ✓ 客户说：“我已经在朋友哪里买了保险了”应对技巧

- ✓ 客户说：“我不相信保险公司”应对技巧
- ✓ 客户说：“等我有时间，去你们公司详细了解一下”应对技巧
- ✓ 客户说：“这个保险存的时间太久了，不划算”应对技巧
- ✓ 客户说：“你们这个保险收益太低了，不合适”应对技巧
- ✓ 客户说：“暂时不需要，到时候有需要再联系你吧”应对技巧
- ✓ 客户在电话里说粗话，骂人，应对技巧
- ✓ 客户说：“你们是不是电话诈骗呀，我怎么相信免费送保险呢？”应对技巧

➤ 营销技巧五：把握促成信号，有效促进成交



什么是促成信号？



促成信号的把握

- ✓ 促成的语言信号
- ✓ 促成的感情信号
- ✓ 促成的动作信号



常见的 6 种促成技巧

- ✓ 直接促成法
- ✓ 危机促成法
- ✓ 二选一法促成法
- ✓ 体验促成法
- ✓ 少量试用法
- ✓ 客户见证法



现场演练：学员学会 3种以上的促成方法

➤ 营销技巧六：电话结束语及二次跟踪



专业的结束语



让客户满意的结束语



结束语中的 5个重点



成交后的转介绍话术设计



跟踪电话的注意事项



跟踪电话的时间拟定



跟踪电话的脚本设计

中意人寿《全国高手俱乐部论坛培训》

新华保险《新生代团队管理能力提升培训》

新华保险《营销的目的与技巧提升》

课程内容，会根据调研结果重新量身定制设计