

专业化销售流程之 接触前准备



目录

01

接触前
目的

02

接触前
准备要
点

03

接触前
电话邀
约

04

接触话
术

05

话术演
练通关

为什么要做接触前准备？

一、推销的特殊性

二、为正式接触做好事前准备

一、接触前准备的目的

- 1、减少和客户正式接触时犯错的机会**
- 2、预期拒绝类型，拟订回应之道**
- 3、为正式行动规划行动方案**

平时的准备

Knowledge

丰富的知识

Attitude

正确的态度

Skill

熟练的技巧

Habits

良好的习惯

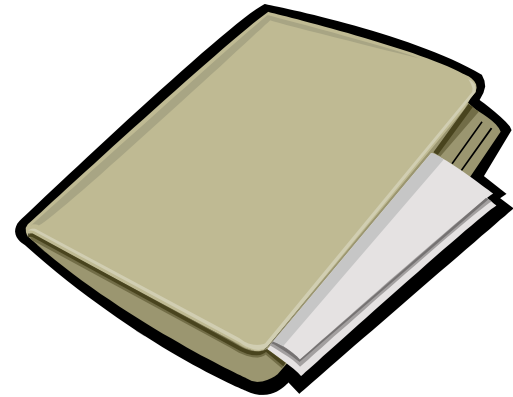
K —— Knowledge知识

保险专业知识

相关金融知识

大众生活知识

相关行业知识



A —— Attitude心态

积极正面

乐观坚持

秉持专业

追求成功



S —— Skill技能

寻找准客户及约访的技能

销售面谈及促成技能

异议处理技能



H —— Habit习惯

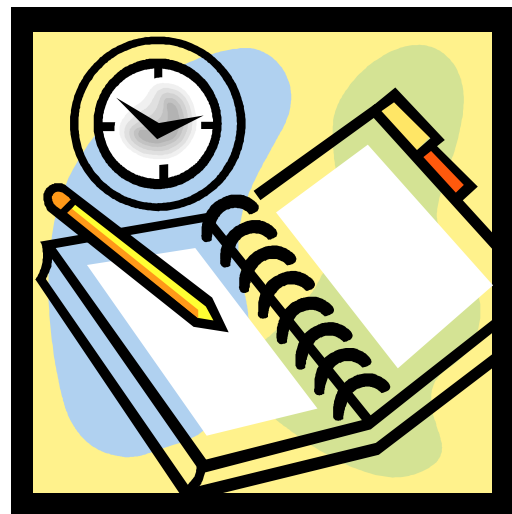
计划的习惯

准时的习惯

聆听的习惯

学习的习惯

记录的习惯



二、接触前准备的要点



- 1】 客户资料准备
- 2】 展业工具准备



- 1】 拜访计划的拟定
- 2】 电话预约



- 1】 对寿功的认同
- 2】 对公司的认同
- 3】 对自己能力的认同

物质准备（一）

一、客户资料准备：

- | | |
|--------|--------|
| 1、自然状况 | 4、经济状况 |
| 2、健康状况 | 5、工作状况 |
| 3、家庭状况 | 6、保单状况 |
| 7、个人嗜好 | 8、其他 |

物质准备（一）

一、客户资料准备：

- 他的需求是什么？
- 他感兴趣的话题是什么？
- 我们共同的话题是什么？
- 我应该在拜访中穿什么衣服？
- 他的习惯是什么？
- 如何提问？

物质准备（一）

二、展业工具准备：

- （一）展业资料

- 1、个人荣誉
- 2、公司介绍
- 3、产片单页
- 4、费率手册
- 5、理赔案例
- 6、各种剪报
- 7、各种数据
- 8、已成交保单

物质准备（一）

二、展业工具准备：

- （二）签单工具
- 笔、计算器、记事本、白纸、名片、建议书、投保单。。。。
- （三）展业礼品

行动准备（二）

1、拜访计划的拟定

（1）拜访时间和场所

（2）拜访礼仪：衣着要求、言谈举止

2、电话邀约



心态准备（三）

- 1、对寿险意义与功用的认同
- 2、对公司的认同
- 3、对自己能力的认同

三、接触前电话邀约

1、电话邀约的目的

争取面谈的机会

2、电话邀约的要领

(1) 提前进行电话预约

(2) 目的明确

(3) 言辞简洁

(4) 坚定、连贯

(5) 二择一法提出会面要求

电话约访步骤

- 1、确认
- 2、寒暄
- 3、自我介绍
- 4、内容导入
- 5、提出要求
- 6、追踪

争取面谈！



电话技巧

自然、诚恳、热忱的口吻

使用适合准保户聆听的速度和音质

懂得聆听

适当的用辞、遣字

最重要的，在你的声音中 **“看得到”** 你在微笑

打电话的注意点

- 长话短说，一次通话时间5分钟为宜
- 温习客户资料，准确、自信地报出对方的称呼
- 不对问题作扩散处理，简洁扼要
- 多用二择一法，不作开放式提问
- 放松心情，始终面露微笑
- 适当地问候、赞美，清晰、明确地回答
- 千万别在电话中谈论有关保险的话题
- 一定记得预约见面的时间和地点
- 受时间的限制，对应变技能的要求会更高一点
- 不必担心电话夭折，该来的总会来，勇于直面问题

电话邀约

缘故客户：

- 🐟 业务员：张姐，您好！我是***啊！有些日子不见你了，最近忙吗？
- 🐟 客户：还可以，有什么事儿吗？
- 🐟 业务员：我有个好事想跟你说一下,你看你是今天有时间，还是明天有时间？
- 🐟 客户：你在电话里说吧！
- 🐟 业务员：一句两句说不清楚，咱见面聊吧，你是今天有时间，还是明天有时间？

课程总结

- 1、掌握接触前准备的要点（3点）
- 2、背诵电话约访话术
- 3、不敢打电话约客户
- 4、客户提问就顺着客户的问题回答，切记不在电话里谈保险

话术背诵

- 要求：
- 1、每组2名学员上台，分别扮演营销员和客户，进行演练；
 - 2、2名观察员分别观察营销员和客户，进行观察反馈；
 - 3、每组结束后学员互评+听众点评+老师点评

邀约话术演练通关

台下一对一演练

- 要求：
- 1.全班学员共同参与演练
 - 2.两个学员为一组，分别扮演营销员和客户，并交换角色
 - 3.演练后相互点评
 - 4.时间：10分钟

邀约话术演练通关

上台演练+点评

- 要求：
- 1.邀请3名学员上台，分别扮演营销员、客户和观察员，进行话术演练
 - 2.时间：每组结束后学员互评+听众点评+老师点评

专业化推销流程四

接触

目录

01 接触的目的

02 接触的原则

03 接触的步骤

04 接触的要领

接触的目的



取得客户的信赖



搜集客户的资料



寻找客户的购买点

接触的原则

A

行为得当

B

寒暄适当

C

赞美得当

D

沟通真诚

接触的方法



开门见山法

讨教法

故事引入法

看望法

介绍法

推广新险种法

调查问卷法

接触的步骤

01

寒暄赞美

03

寻找购买点

02

搜集客户资料

寒暄赞美的作用

让彼此第一次接触的紧张心情放松下来

解除客户的戒备心

建立信任关系

寒暄赞美的要领

说：赞美，赢得客户好感

听：世界上成功的推销员和公关人员都是善于倾听的人，而不是喋喋不休的人

问：探求购买点，引导客户思考

看：仔细观察客户的表情神态

三句赞美语

1】你真不简单

当对方情况良好时：陈先生，你真不简单，这么年轻就当上了总经理。

2】我最欣赏你这种人

陈先生，我最欣赏你这种人，处理事情果断细心，条理分明，真是难得！

3】我最佩服你这种人

陈先生，我最佩服你这种人，经历过大风大浪，仍然这么乐观自信！

对于男士我们应如何赞美？

（理想、事业、人格、尊严、财富、智慧、个性等）

对于女士我们应如何赞美？

（性格、容貌、身材、服装、烹调、缝纫、家庭、孩子等）

若是客户办公室见面，我们如何赞美？

（办公室的布置、文化、工作作风等）

注意事项

- 话太多——自己说个不停，把客户撂到一边
- 心太急——不专心听，急着谈保险
- 太实在——切记不要反驳批评，先认同，赞美
- 太直接——谈到保险就忘了寒暄赞美

搜集客户的资料

——通过提问搜集

- 家庭背景
- 家庭成员
- 单位提供的福利情况
- 个人及家庭保单情况
- 需求点的排序

提问技巧

开放式提问：陈先生，您平时的爱好是什么？

引导式提问：陈先生，作为一名企业家，您对“英国脱欧”有什么看法？

征询式提问：陈先生，这本书对我很有启发，能借我看两天吗？

暗示式提问：陈先生，天下父母没有不疼爱自己孩子的，您说不是吗？

锁定式提问：陈先生，受益人写您孩子，不改了是吗？

否定是提问：陈先生，您不会不关心孩子的教育问题，是吧？

不确定提问：陈先生，很多人觉得炒股比保险好，我想听听您的高见？

选择式提问：陈先生，您看这份计划是单自己买呢，还是和您爱人一起买？

针对式提问：陈先生，您不会是不欢迎我来给您做服务吧？

接触话术

一、营造氛围：

简单的寒暄、赞美

比如：王姐，您真勤快！家里收拾的这么干净，还是那么利索。

比如：张哥，您真能干！您的生意做得这么好，还得多向你学习啊。

二、消除顾虑：

今天过来是有个忙需要你帮一下，我现在到保险公司上班了，不过你别担心，今天过来不是向你销售保险的。

三、说明缘由：

是这样的，国务院要全面深化改革，所以要求保险公司不断的研发新产品，用来保障民生，维护社会稳定。但是到底研发什么还是需要市场调研的，所以我们公司有个要求，第一个月工作必须完成50份市场调查，一共五个问题，你配合一下就行。

四、进入主题：

开始进入市场调查问卷沟通与填写环节。

接触话术

客 户：你怎么会做保险啊？听说不好做啊。

营销员：（介绍工作）还可以呀，我挺喜欢这份工作的，保险行业有发展前景，还能学到很多知识。（引导需求）现在，人们的保险意识比过去强多了，很多人都了解到保险也是一种理财方式，有机会你来听听我们的理财讲座吧，多了解点对你没坏处。

客 户：说的也是。

营销员：张姐，你之前了解过保险吗

通过调查问卷寻找购买点

——有效倾听的技巧

- 1、表现出你对他说话感兴趣，使对方开口
- 2、全神贯注，保持眼神沟通。对方提出观点，应该点头，表示你在听。
- 3、在恰当时机做出反馈
- 4、在适当的时机提出问题

保险的购买点

- 1、家庭保障金
- 2、子女教育金
- 3、健康医疗金
- 4、养老金
- 5、投资理财

以上五个方面，我看您选择的是。。。。？

如果一个计划可以给您提供以上的资金，您觉得是否对您有帮助？

总结接触要领

- 1、通过寒暄赞美活跃气氛拉近距离
- 2、通过提问来控制面谈
- 3、通过倾听来了解实情
- 4、通过观察来发现需求
- 5、通过引导来激发兴趣

- 体现专业
- 注重细节
- 营造氛围
- 约定再访

课程总结

- 1、明确接触的目的（3个）
- 2、学会寒暄赞美和提问

话术练习

- 要求：
- 1、每组2名学员上台，分别扮演营销员和客户，进行演练；
 - 2、2名观察员分别观察营销员和客户，进行观察反馈；
 - 3、每组结束后学员互评+听众点评+老师点评

邀约话术演练通关

要求：1.学员背诵话术

2.时间：10分钟

难点：1、寒暄不要言过其辞，或者太假

2、不敢开口切入保险话题

话术背诵

要求： 1、 每组2名学员上台，分别扮演营销员和客户，进行演练；

2、 2名观察员分别观察营销员和客户，进行观察反馈；

3、 每组结束后学员互评+听众点评+老师点评

接触话术

一、营造氛围：

简单的寒暄、赞美

比如：王姐，您真勤快！家里收拾的这么干净，还是那么利索。

比如：张哥，您真能干！您的生意做得这么好，还得多向你学习啊。

二、消除顾虑：

今天过来是有个忙需要你帮一下，我现在到保险公司上班了，不过你别担心，今天过来不是向你销售保险的。

三、说明缘由：

是这样的，国务院要全面深化改革，所以要求保险公司不断的研发新产品，用来保障民生，维护社会稳定。但是到底研发什么还是需要市场调研的，所以我们公司有个要求，第一个月工作必须完成50份市场调查，一共五个问题，你配合一下就行。

四、进入主题：

开始进入市场调查问卷沟通与填写环节。

接触话术

客 户：你怎么会做保险啊？听说不好做啊。

营销员：（介绍工作）还可以呀，我挺喜欢这份工作的，保险行业有发展前景，还能学到很多知识。（引导需求）现在，人们的保险意识比过去强多了，很多人都了解到保险也是一种理财方式，有机会你来听听我们的理财讲座吧，多了解点对你没坏处。

客 户：说的也是。

营销员：张姐，你之前了解过保险吗

接触话术演练通关

台下一对一演练

- 要求：
- 1.全班学员共同参与演练
 - 2.两个学员为一组，分别扮演营销员和客户，并交换角色
 - 3.演练后相互点评
 - 4.时间：10分钟

接触话术演练通关

上台演练+点评

- 要求：
- 1.邀请3名学员上台，分别扮演营销员、客户和观察员，进行话术演练
 - 2.时间：每组结束后学员互评+听众点评+老师点评

谢谢