

孤儿单的电话邀约



电话约访成功要素

- 自信
 - 客户资料了如指掌
 - 标准话术烂熟于心
 - 意愿强烈、应对果断
- 热情
 - 始终面带微笑
 - 亲切自然
- 清晰
 - 口齿清晰
 - 语言简洁
 - 目的明确

约谈话术示范

-----孤儿保单约谈话术

“您好，请问是张先生吗？我是中国人寿客户服务专员***，请问您现在说话方便吗？”（如果打的是手机“请问您身边有固定电话吗？”）

“首先感谢您对中国人寿的信任和支持，您于*年*月*日*
在我们公司投保了*份**险，是吗？”**

“以前这份保单是由***为您服务的，现在因为他/她已调离这个工作岗位，今后我就是您的客户服务专员，很高兴有机会为您服务！相信我的服务一定会令您满意的。根据公司的服务要求，今天致电给您，是想跟您约个见面时间，一来相互认识一下，二来要跟您核对一些保单的相关信息，以确保您的保险利益，您看是明天上午还是下午比较方便？”

拒绝处理

- 为什么要见面？

为了更好地服务，提高效率，为了让客户认同我们！

- 客户为什么会拒绝？

怕被打扰，怕被推销，有过不愉快的经历，没时间，没需要，没观念，我们的约访让客户不舒服，让客户有误会！

- 客户拒绝见面怎么办？

给客户时间，分步骤进行，寄信件或发短信给客户，适时询问信件收到与否，再次约访.....

(一)、客户怕被打扰，但无抱怨，主要理由是 没时间

- 1、我很忙，没时间
- 2、没必要，不需要服务
- 3、有事电话里说，不用上门
- 4、有问题我会找你的，你留个联系电话就好了
- 5、我在出差，在开会，有空会打电话给你的

.....

处理话术

- “我完全理解，也正因为您工作太忙，平时一定不可能专门花时间去了解自己买的保险究竟给您和您家庭带来多少好处，现在您只要给我十分钟时间就能让您了解您获得的保障情况，放心吧，我不会耽误您太多时间的，您看是明天上午还是下午有空……？”
- 如果客户仍不同意见面“没关系，我对我的信任需要时间，这次我就和您在电话中核对一下您的相关信息吧？您的家庭地址是，邮编是，联系电话是？好的，如果今后您有保险方面的服务需求，您可以来找我，明天我会寄上我的名片，请您查收，打扰您了，再见！”然后寄信，下次再约。

(二)、客户有了不愉快的经历后产生了抱怨

- 1、你们公司怎么老换人？不用来了，说不得哪天你也不做了。
“我十分理解您的心情，如果换了我一定也会有同样的感受，但是您也明白，您是和中国人寿签定的是正式的保险合同，您的权益受到国家法律的保护，中国人寿做为国内最大的一家寿险公司始终会提供给您最好的服务，绝不会因为业务员的更换而使您的保单权益受到任何损失。相信我的服务一定会令您满意的，您看是……”
- 2、以前也有人这样约访我，见面后就纠缠不清，我不想再被打扰了。
“我十分理解您的心情，没有人希望自己的生活经常被打扰，您放心，我的任务是保障您现有的保单的有效性，以及享受到中国人寿提供给客户的服务，我不会占用您太多时间的，只要十分钟就可以了，相信我的服务一定会令您满意的，您看……”

(三) 客户认可原业务员，不相信新的收展员

1、我要跟以前的业务员联系一下，再找你

“您说的原业务员是***吗？他已经调离这个工作岗位了，今后您的这张保单就将由我来为您服务了，您放心，我的服务也一定会令您满意的”

2、不用了，我有问题会找原业务员的

客户还是不愿见面的，给客户时间与原业务员联系，同时自己也给原业务员联系，对他的付出进行赞美，再寻求帮助。得知客户与原业务员联系上了之后再与客户进行联系。

(四) 我们自己的前期沟通不到位，或准备工作不够充分

1、家里人接电话，拒绝告知客户的电话

非投保人或成年的被保险人接电话均不应提任何要求，注意维护客户稳私，同时已购买保险的认可度会更高

2、已经有业务员来讲过了

本部门收展员离司后转移的保单：应检查原保户卡，或与原收展员沟通。可考虑送保单存折并跟进保全服务

本部门在司收展员也在服务的：应避免发生，发现后应立即合并客户

(五)、基于客户对服务的狭义理解

- 1、我是趸交的等着拿钱就好了，不需什么服务
(是的您的这张保单是趸交的，那只是代表这张保单您不用再交钱了，对我们而言只要在保险合同期间，中国人寿就有义务向客户提供服务。而我就是您的客户服务专员，相信我的服务一定会令您满意的，您看.....)

2、我不需要保险，你来收钱就好了

您放心，我来不是让您买保险的，而是为您已购买的保单提供服务的，该交保费的时候我当然会提醒您，但那只是我们保单服务中的一项。

3、我自己有熟人在保险公司，有事情我会找你的

那相信您一定能得到更多的帮助，对保险也会了更多的了解，您的朋友也一定知道，任何一张保单都会有专门的客户服务人员为其提供专门的服务的

致客户的一封信

尊敬的-----先生/女士：

您好！

首先感谢您在百忙之中抽出时间阅读这封信。我是中国人寿**分公司**收展部的客户服务专员**。我的工号是:**。根据公司安排，今后您的下列保单就将由我来负责售后服务了，很高兴有机会为您服务！今天郑重地寄上我的名片一张，是想方便您有服务需求时能及时找到我！今后，如果您有保险方面的服务需求可以随时与我联系，同时您也可以拨打我们公司**24小时服务热线95519**，相信我们的服务一定会令您满意的！

最后衷心祝福您，身体健康，合家幸福！

您的客户服务专员：***

年 月 日

保单号	被保险人	保费	生效日



谢谢!