

## 保险电话销售技巧总结 ( 精选3篇 )

### 篇1：保险电话销售技巧总结

#### 一、开场白的重要性：

1、首次接触开场白就像人与人之间的第一印象，电话销售是以声音和语气语调来判断的，不受相貌的影响，第一印象感受度好了，才会赢的销售时间。

2、要咨询客户接听电话是否方便，在客户注意力不集中的时候沟通是没有效果的，如果客户态度不好就要为下次接触埋下伏笔。

3、要不卑不亢，不是求着客户了解这个产品，而是用规范语言吸引住客户让其产生了解的欲望。

#### 二、语言简单明了，提高工作效率

1、与客户沟通过程中，能一句话就可以说清楚的就不要说两句话，因为我们的客户时间很宝贵，我们的时间也是很宝贵，当然并不是说直接“赤裸裸”的产品介绍，太直接会吓跑客户，在语言包装运用同理性沟通达到共鸣的效果即可，简化规范语言中的二次确认环节很有必要

#### 2、销售思路

接洽（利益演示）产品介绍（明确利益）保险的意义与功用（可以通过体味了解客户是否有保险意识）产品对比与卖点试探式促成异议处理促成+需求分析或卖点成交

销售思路是一个循环渐进的过程，应该处理好每一个环节才能达成最终的成交，如：客户没什么保险意识，就应该把钱可以退换以及保险的意义与功用作为重点强化，如果此时还一致强调市面上以外向多数都是消费的，客户会认为消费型意外险跟我有什么关系反正我自己也不会买。

#### 三、销售就是思想的交换

同样一版演讲稿，不同的人去演讲，有的人可以让人潸然泪下没有的人却可以让人鼾声四起。原因在于非常语言因素导致的，非语言因素包括：语气，语调，声音条件、语言的抑扬顿挫等。销售就是思想的交换，用自己的语言和非语言方式并用来表达产品可以带来给客户的利益以及没有这个产品会给客户带来什么样的损失，让客户可以100%理解自己所表达的意思及感受才算是有效的沟通。如果我们所讲的信息客户不能完全理解则沟通是无效的。语言色彩的重要性

同样的规范语言不同人去运用效果是不一样的，有的人在产品介绍环节客户

就挂机了而同样的客户也有人可以与客户侃侃而谈，这里面就是存在一个语言色彩的问题，客户是什么的语调自己也应该调整成什么样的语调，这样更容易与客户产生共鸣，人以群分就是这个道理。

#### 四、报价的技巧

每个销售人员都会遇到这样的客户，产品介绍完了以后就问一个月交多少钱，如果直接报价他就说不需要了，其实客户没购买一样商品时的心里都会有一个标准，人人都愿意买到自己认为物有所值的产品，如果他们芮乃伟商品的价格已经超出自己认为的价值就会出现拒绝，所以产品介绍完了以后客户如果问价格，就说多少钱要根据自己的实际开支情况来自由选择但不论是多少钱都是自己的只不过说是在积攒这钱的过程当中还可以多享受一份保障。接下来再做一些需求分析当出现购买信号时再报价效果会更好。

#### 五、自信乐观的重要性

与自信的人打交道心里会更踏实，自信来源于实力，所以自信才会被别人信任，一个不自信的人所给出的建议一般不会被别人所采纳，同样在拨打电话的过程中销售人员是否专业是否自信直接影响到客户是否接受自己的购买建议从而关系到交易的成败，一个成功的推销员是一个健忘的人，忘记了客户的拒绝忘了失望，心里永远都是希望，所以成功的人呢都是享受工作！

#### 六、话术技巧

##### 1、创造轻松的氛围

2、有比较的标准：银行给利息不给保险/市面上意外险多数是消费型的3、不要连续的问2个问题，适当的时候问一个

4、与客户互动不能局限于保险，如：谈服务，谈工作等5、介绍产品不要急于和客户互动看情况

6、在卖保险时，理性诉求与感性诉求都要做（理性诉求达不成时用感性诉求，感性岁去成功后，力量无限大）7、表达的方式比表达的内容更重要

8、处理反对问题的原则：先认同或接受准客户9、对产品适时、适度制造热销气氛

10、试探促成，借用促成激发他的真实想法然后有针对性的处理。

## 篇2：保险电话销售技巧总结

保险销售技巧问题：

同保险代理人制相比，用销售保险具有本钱低、便于管理、战略具有隐蔽性等特征，其中一个最重要的特性就是销售的效果可以测定。但利用进展保险产品的销售有很多局限性，比方：人员的素质、保险产品的类型、数据库资源的储藏、销售的流程、客户的认同度等等。本文就从人员角度，谈谈从事保险销售的人员应该具备怎样的素质。

## 第一，良好的态度和作风

### 1、永远保持积极乐观的态度

积极乐观的态度对所有人来说，都是非常重要的，它也是对是保险销售人员的最根本要求，因为积极的心态会形成积极的行为。积极意味着无论什么时候，都应向着对销售有利的、推动销售进展的方向思考问题，它是走向成功之路的重要保障。

### 2、自信

自信是掌握保险销售最重要的工具，它包括两方面的内容：一是对于自己自身的自信；二是对于所销售的产品的自信。如果销售人员对自己没有自信，对是否能够做好工作没有自信，那其他人凭什么要相信我们呢？如果对所要销售的产品没有自信，怎么能够期望客户接纳我们，接纳我们推荐的产品呢。(我的操盘助理，某某盈亏准确把握...)

### 3、设立目标

不管是学习还是工作，都必须设定目标。目标就是成功的地图，它将引导我们走向成功。对于从事保险销售的人员来说，设定一定的目标是非常重要的，目标可以按天、周、月来设定，它既是对自己工作的催促，又可以增加工作的信心。

### 4、正确认识自己的工作

在销售人员当中，普遍抱有“我在打搅客户”的心理和急于求成的心态，这都是作为销售人员的大忌。保险实现的是对人身、财产方面的保障，这些都是与客户切身利益相关的。销售人员是通过这种便捷、方便的方式，向客户提供效劳，使客户发生意外之后的损失降低，所以应该树立“我在为客户效劳”的心态，而不是所谓的打搅客户。

## 第二，销售的根本技能

### 1、认真倾听

当向客户推荐保险产品时，客户都会谈出自己的想法，在客户决定是否购置时，通常会从他们的话语中得到暗示，倾听水平的上下能决定销售人员成交的比例；另外，认真倾听客户所说的话，有目地的提出引导性问题，可以开掘客户的真正需要；再有，认真的倾听同滔滔不绝的讲述相比，前者给客户的印象更好。

### 2、充分的准备工作

积极主动与充分的准备，是挖掘客户、到达成功的最优动力。抛开对所售产品的内容准备不说，作为保险销售人员，在给客户打前必须做好这些准备工作，包括对所联系客户情况的了解、自我介绍、该说的话、该问的问题、客户可能会问到的问题等，另外就是对突发事件的应对。因为销售人员是利用与客户进展交谈的，它不同于面对面式的交谈，如果当时正遇到客户心情不好，他们可能不会顾及面子，把怒火全部发泄在销售人员的身上，这就要求销售人员在每次与客户打之前，对可能预想到的事件做好心理准备和应急方案。

### 第三，正确认识失败

保险营销中的客户拒绝率是很高的，成功率大致只有5%-10%左右。所以，对保险销售人员来说，客户的拒绝属于正常现象，也就是说，销售人员要经常面对失败。这些失败不都是销售人员个人的原因所致，它是人们对于大环境——国内诚信度、小环境——保险行业内的问题等综合性的反映。作为保险销售人员，应该正确认识这种失败，同时站在客户的角度看待他们的拒绝，这些都会增加对于失败的心理承受力。

### 第四，分析事实的能力

按照历史数据的统计，在90-95%的拒绝客户中，有大约一半是客户在中一表示出拒绝，销售代表就会主动放弃。如何尽可能地挖掘这局部客户的购置潜力，使一次看似不可能达成任何交易的谈话变成一个切实的销售业绩，对保险销售人员来说，克制拒绝，提高对于事实的分析能力是非常关键的。

保险销售人员在向客户推荐产品时，遭到的拒绝理由多种多样，比方：没有需要、没有钱、已经买过、不信任、不急迫、没有兴趣等，但是客户说的不一定是实话，他们往往不会在一开始就告诉销售人员拒绝的真正理由，销售人员应该认识到，客户的拒绝并不代表他对所推荐的产品不感兴趣，因为有很多其他因素左右着客户的决定，例如对于你所代表公司的信任程度、效劳情况、与竞争对手相比的优势等等，这时需要销售人员要有一定的敏锐度，具备对于事实的分析能力，从客户的言谈中分析出客户是否存在需求和购置能力，从而利用一些技巧，说服客户购置产品。

### 第五，了解所销售产品的内容和特点

一般来说，通过销售的保险产品，大都是低参与度的标准化产品，比方说：意外/保障型保险、健康医疗保险、车险等，多数情况下，客户一听到名字就已经对产品有个大致的概念了。但涉及到产品的具体内容，还需要销售人员给予详细介绍，尤其是突出对所推荐产品特点的介绍，目的是吸引客户的购置。当然这些介绍必须是以事实为依据，既不能夸大客户购置后能够享有的好处，又不能通过打击同行业的其它产品而突出自己的产品，否如此很可能会弄巧成拙，反而得不到客户的信任。

### 第六，具备不断学习的能力

所有行业的所有人都要加强学习，有句话叫活到老学到老。作为保险销售人员，不断加强学习更是非常重要的。学习的对象和内容包括三个方面：第一，从书本上学习。主要是一些理论知识，比方：如何进展销售、销售技巧等；第二，在实践中学习。单位组织的培训，讨论等，都是大家学习的时机。另外，同事之间也要利用各种时机，相互学习；第三，从客户处学习。客户是我们很好的教师，客户的需求就是产品的卖点，同时销售人员也可能从客户处了解同行业的其它产品。保险销售人员要珍惜每一次与客户交流的时机，尽可能获取更多的信息，补充更多的知识。

#### 第七，随时关注和收集有关信息

由于保险是与大家生活息息相关的，作为此行业的从业人员，在平时应多注意与保险相关的事件的发生。尤其对于保险销售人员，在与客户进展交流的时候，一些负面消息的报道，极会使客户产生对此行业的坏印象，也是客户引发疑问最多的地方或者是客户拒绝我们的重要理由。这要求保险销售人员既要了解和分析这些负面新闻，同时也要收集正面的消息和有利的案例，必要时用事实说服客户，更会消除客户的疑问，从而达成购置意愿。

#### 第八，及时总结的能力

因为保险销售结果的失败属于正常现象，相反，成功销售的几率相对较少。销售人员要对每一次的成功案例给予及时总结，找出成功销售的原因，分析成功是偶然现象，还是由于销售人员的销售技巧、话语、真诚度等方面打动的客户。保证在以后的销售之中，防止导致失败的地方以获取更多的成功。

### 篇3：保险电话销售技巧总结

很多保险商业公司为了扩展自己的业务，提高自己的市场占有比例。都会从事一些成本比较低的渠道，那就是电话保险销售了，电销行业简单的说就是商业活动的一部分。很多人刚从学校毕业，或者想换工作，在网上看到电话保险销售工作的工资几乎都是很高，所以都想来尝试一下，说实在的电话保险销售一点都不难，一般电话打过去，都是遇到拒接的，所以只要学会解决顾客问题就可以了。前提条件是，你必须对公司产品熟悉。然后都有一些技巧在，希望能帮上大家，大家可以学一下，希望对你有帮助。

#### 一、工具/原料

笔，纸，耳机

#### 二、方法/步骤

第一：公司每天都会给你发数据，发多少看情况。每天都有新数据来，所以要处理好，新数据和老数据安排。上午9-10点可以打昨天的老数据，介绍过产品的，10点-12点打新数据。下午2点-3点可以打跟进有意向的，下午3点-6点新老数据都可以安排，打一些未接电话

的。这是个人文章，当然每个人都有自己适合的方式。也要看每天的心情和心态。

第二：在介绍完产品之后，那就是解决顾客的问题。一般有如下几个问题。1：我不需要；2：我考虑一下；3：我已经买了保险了或有很多保险了；4：我跟家里人商量一下；5：我对保险不感兴趣；6：我有社保了；7：保险都是骗人的；8：没听过你们保险公司；9：我没钱；10：太麻烦了，11：收益太少了等等。解决这些问题的方式：认同/先解决客户提出的问题(同位心理)+买点+丛众心理+促成。

举例：我不需要

认同或解决问题：恩，刘小姐，我能明白(或者说我能了解，我能够清楚)，我们平安健康谁都不会考虑花钱买保险。呵呵!可是我们退一万步来说，生活或工作当中，我们不怕一万，就怕万一，如果发生什么事情了，等到这些风险来了，到时候我们就买不了保险了。这些昂贵的治疗费用，将来的生活费用，都是自己或者家人来承担的，所以保险本来就是在不需要的时候才买的，未雨绸缪也是很有必要的。当然我们也希望平平安安，健健康康的。

买点：我们这个计划，保障期满的时候，你积累的零花钱都会一分不少的，100%能拿回去的，没有损失，而且还会多有给你25%的保费。(很多买点，不用全部掏出)

从众心理：我们这边很多客户身上都是有好几份保险的，听了我们这个计划之后，也是特别划算，都参加进来了。

促成：刘小姐，你是在关内还是关外啊?

第三：回答问题技巧：1，接受问题+回挥棒(反问)。你认为怎样的保险才是最适合你的呢?2，接受问题+软问题(不管有没有都可以回答)。你有存钱的习惯?人人希望有3，接受问题+举例化解疑虑或误解。我之前办理的一个客户，他姓刘，也认为这个，但是最后想想也那样了，结果给家里的孩子办理了保险。4：接受问题+化反对问题为卖点。越没有钱越需要保险，或者没有钱也需要存钱。

第四：解决问题之后，一定要及时促成或假设成交。一通电话下来，要不断总结产品卖点，让客户对产品印象深刻。平时多听录音做笔记，把好的话术记下来。因为写一篇录音笔记，可能是要花很长时间的，所以对自己要有耐心。开场白怎么讲得+产品怎么介绍，语气怎样+客户问题怎么解决的，自己遇到会怎么说+要客户信息或银行卡的时候怎么处理，都要记录下来。

第五：要学好判断客户的购买信号。介绍产品完，解决问题之后。如客户问问题：那每个月交多少钱啊?要存多少年啊?生病保不保啊?到时候怎么理赔啊?保到什么时候啊?只要客户提出问题，关于产品类的都是购买信号，请及时把握。

第六：要学好夸赞客户，好听的话要多说，但不要拍马屁。根据不同客户的职业，可以适当的说一下该行业的情况，夸一下，千万不要聊个不停。

