保险话术集锦

一、“我有社会养老保险”

这是不够的，我相信您一定希望您的家庭生活水平，永远不停的进步。比如说，您家里目前使用25寸彩色电视，您总不愿意有一天再回头使用十几寸的黑白电视机吧？

二、“我不想把钱摆在保险单上”

人们迟早要支付保险费，差别只是在于您愿意今天有零用钱来支付保险费，拥月日后的生活保险，还是有一天您的家以大笔的数目来支付生活上的庞大支出。

三、“我要再考虑一下”

当我们看报时，一定会发现，每天都有那么多丧事新闻。我们打个赌，你相不相信，这些人在离开人世之前一定有许多事情尚待考虑而未作决定，但是如今他们杨作决定时，一切已经太晚。

四、“我现在无力负担，要等这一委收成以后再谈”

您总不能说因为今年有水、旱、风灾而不播种，坐等来年吧？我相信您一定希望风调雨顺，年年丰收来保证家庭生活。但是过去这些年，您是否存有一笔足够的保证金，来保证您的家庭不受任何灾害的影响呢？

五、“我有劳保，再说社会会照顾我的家庭”

那是不可能的，也是不够的。您曾经告诉我您的家庭开支最

少要××元。您知不知道，社会最多能给多少？劳保能给多少？现在您只有签字参加保险，才能保证您家庭的一切开支永远不缺。

六、“我要和我太太商量”

这是很好的建议，让我们约个时间到您府上拜访，与您们共同探讨保险。相信您夫妇会有许多问题想要了解。今夜还是明天方便？

七、“我有朋友在保险公司，我会找他买”

我了解，就因为他是一位朋友，他不会与您讨论您个人的财务情形。我相信如果您有我，您一定不会告诉您的朋友，这样可以避开许多麻烦。一般人们比较喜欢与专业人士来探计他们的计划，或子女的未来。作买卖最好避开亲戚、朋友，您认为是不是这样？

八、“我会向保险公司购买保费最便宜的保险”

保险公司销售便宜保单的对象是只想以最少钱来支付保险费的人，他们的寡妻孤儿到时候将会发现，他们所拥的保险金无法购买任何东西。保险一般都是以 10 年或 20 为计划，如果是最便宜的保险，那么到时候保险到期，将不有保障作用。您是不愿意这样呢？

九、“我要问太太对这个计划是否同意”

您这样将会把这难题丢给您太太，您太太将难于告诉您，为了自己及子女要买多少保险，毕竟还是您的问题，而不是您

太太的问题。

十、“现在我负担不起！”

刚才我们仔细的讨论了全部计划的内容，您也就家庭需要的最低保障作了决定。若你觉得保费过高，我们可以将部分的保障降低，您觉得哪一部分保障可以暂时降低？

十一、“我买不起保险，节余钱要还贷款”

这就是我建议的理由，买保险可以规划您的收入。假设，您六个月无法工作，您将从保和获昨金钱来偿还您的贷款？

十二、“保费太贵了！”

您是否认为把钱存在银行、买公债或藏在枕头下，是花钱的行为呢？不是的。您是在储存钱，同样的，我所提供的保险计划也是储存行为，它不仅在您发生意外时，足够清偿贷款，并且能够提供您生活的保障。

1.留下一些可以用的东西给妻子儿女，而不是留下一些负担给他们照顾。

2.采取行动虽得付出代价，但若不采取行动，付出的代价更大。

3.没有一个人死的合时，不是死的太早，就是死的太迟。

4.人寿保险是在创造您最需要的现金。

5.如果钱没有贬值，人先贬值了（如受伤、残疾），怎么办？

6.保险像一把阳伞，要用时没带，带了不一定会用。

7.如果您的孩子可以选择，他一定不会选择您做父母，您的孩子是靠您的健康及工作才以生存。

8.死亡不可以免费，而是要付出代价的。

9.是否可以把坟墓里的人叫出来，问他们是不是后悔没有买保险？

10.寿险推销员是当您需要钱捧着现金来，而别的业务员、律师、会计师都是来向您要钱的。

11.买保险就是养一个孝顺的儿子，二十年后一定会奉养天年。

12.保险就像热水瓶的开关，虽多花一点钱，却可以使小孩免受意外连累。

13.太太、小孩、车子、房子现在都是您的财产，衣、食、住、行等费用都是您的负债，而一旦发生问题只有保险可以马上变成资产，去付那些帐单。

14.为何欧美人愈来愈有钱，因为有寿险，而中国人只存钱，存一千万分给四个小孩，一个人只能分到250万，250万再分给两个孙儿，愈分愈少，而保险只需付少许的代价就可以买到一千万。

15.花一点钱减轻您肩上的负担。

16.每天都有人在拒绝保险，但也有很多人买；每天都有人在怀疑保险，但也有很多人得到保险利益。

17.棺材中装的是死人，不是老人。

18.您专业的脑袋可以留下来给您的太太、儿女吗？

19.买寿险如同和上帝签一个合约，保证这二十年或一辈子都没有问题，有问题他替我照料。

20.如果您要出远门、出差，是不是要留下一些生活费，如果出差不能回来了，您要留多少生活费给家人呢？

21.购买人寿保险不是增加负担，而是承担责任。

22.当一个男主人身故了，太太需要花更多的时间去赚钱养家，小孩不但没有了爸爸，也没有了妈妈。

23.如果今天老板突然宣布减薪10%，生活一样可以过得去。但如果丧失了工作能力，薪水永无着落，妻子儿女的生活不是更困苦吗？

24.很多人常说："早知道……我就……。"如果不事先防范，等到灾害发生，一切都太迟了！

25.一个寡妇抱着五百万痛哭，另一个寡妇抱着棉被痛哭，二个人明天一样要面对生活，您要选择哪一种？

26.寿险就是金钱的代名词，您可以反对保险，但对金钱没有兴趣吗？

27.买保险不过是把银行里的存款转一部分到保险公司的帐户上，并没有花去。

28.什么事最优先？买车、冰箱、电视？都不是，您的家人能继续生活才是最重要的。

29.孩子生病时，您不可以说："等一下，等我有钱时再生病。"保险就是那笔钱。

30.对于您家庭的生活费，您会不会说考虑考虑？孩子的教育费您会不会考虑？保险就是将来的生活费、教育费的代替品。

31.您娶太太、生小孩时誓言旦旦要给他们好的生活，安全的保障，但您是否真正做到这种保证？

32.您的律师及会计师只能尽其所能，在合法的范围内使您减少损失，但他们不会代您付帐单。

33.您愿不愿意娶一个带着两个孩子的女人？如果不愿意，您的太太改嫁给谁？没有钱的寡妇可能必须再结婚，而有钱的寡妇却不一定再结婚。

让客户认识社会保险的经典话术

经典话术

在与客户交谈中，经常遇到这样的问题，很多客户认为自己有了社会保险，就不需要再买商业保险了。而我们的很多业务伙伴，对社会保险的基本概念很不清楚，无法明确地给客户解释社会保险与商业保险的本质区别。下面让我们一起看看业务员小王是怎样与自己的客户交流这个问题的。

问题：“我们单位买了社会保险，所以我个人就不需要再买其他保险了”。

答：1、一个单位为员工上社会保险是企业必须依法履行的义务，这个单位如果经济效益好的话，还可以自愿为员工购买补充保险。另外，这个单位根据经营的需要，还有权为企业的骨干人员单独购买更多的保险，解除他们的后顾之忧，以便长期为企业工作。

从上面这个单位的做法看，为全体员工上社会保险是这个单位的法律义务，而为员工购买补充保险是一种福利行为，为少数骨干购买更多保险，其行为本身已经是一种奖励了。这些福利和奖励都是通过购买商业保险的产品实现的。

为什么这个企业会通过购买商业保险的方式来做福利和奖励？这不正说明商业保险可以用来做社会保险的补充，让员工和骨干分子获得未来生活的更多保障，从而生活得更踏实、更安全、更幸福。

我真希望你们的单位能够有非常好的经济效益，再加上特别讲人性的领导，给你和员工购买更多的补充保险。如果没有这个可能，我就建议你在有了社会保险基本的保障以后，通过商业保险为自己和家庭做些补充保障。

2、任何国家都有一个社会保障体系，从低到高分别由社会救济、社会保障、社会福利等组成。这是一个国家通过税收和财政手段必须构建的体系。人口少，经济发达的国家已经进入了福利社会的国家；而我国人口多，经济尚不发达，人口又进入了老龄化阶段，大量的农业人口随着城镇化进程离开土地，涌进城市。在这种情况下，社会福利极其有限，社会保障处在低水平、低覆盖的水平上。换句话说，您虽然有幸被社会保障覆盖了，但是享受的一定是低水平的基本保障。

人生是一个过程。中国人在谈到过程时最讲究一个善始

善终。人生度过了漫长的奋斗期以后，晚年应当进入享受阶段。如果只通过国家的社会保障来度晚年，恐怕很多愿望都难以实现，那时的生活也不会殷实。因此，当我们认识和理解国家社会保障制度的现状以后，为了自己未来的生活能更有尊严和安全感，甚至晚年活出精彩，就应当从现在开始在有了基本的社会保障基础上，为自己做一个财务的补充规划，买商业保险来实现未来的保障计划。

3、社会保险是国家保障公民基本生存权力的制度，它是一种完全用于生活保障的，通过国家收入再分配的，尽可能广覆盖的平均利益，不能满足公民在保障方面的个性化需求，更不可能直接成为投资工具去获得自己的经济利益；而商业保险不仅可能在保障方面成为社会保险的补充，还可以成为投资工具使我们在获得更多保障的前提下，获得经济收益。

人生精彩处正在于最大程度地把握生命的主动权，我们既可以在国家法律的保护下享受社会保险的保障，我们还可以通过自己的选择，利用包括商业保险在内的各种金融工具加入到国家经济建设当中，从中获得应得的经济收益，让我们的经济更加殷实，生活更加美好，生命更有价值。真正成为自己生命的主宰！

在发掘客户的肯定点时，多以赞美的方式。而赞美对方有几个重点须确实注意，并经常练习，让它成产习惯。

●语调要热忱生动，不可像背讲稿：要从心进而发出真诚行赞美。

●简要、流利、白话、顺畅：尽量少用沉鱼落雁，闭月羞花等语言，让人很不自然。

●要有创意，赞美别人赞美不到的地方：如家庭和乐、业余爱好等。

●交浅不言深，不做建设性的建议：如给公司管理提建议，或充当情感上的“指明灯”等。

●要融入客户的公司或家庭：如麦当劳招聘员工的方式，不要站在柜台外看柜台内所做的事。

●在心态上：就象去见一个老同学或是老朋友，说话自然风趣。

场景1：当向客户送递完保单又回到你的办公室后，给你的客户打一通电话。　　“您好，您的保单已经完成了，我们仍需要您的再次合作，来检视保单并商讨些细节上的问题。同时，不知道您是否乐意来协且我的业务发展计划？”

许多客户会询问说：“你的业务发展计划是什么？”

“就是我用来扩展我事业的一个计划。”

随后，你应该向他做进一步的解释：

“有关您如何能协助我的业务发展计划，就是可否请您提供给我一些您认为有保险需求的人名单。你只需要帮我介绍这些人就可以了。”

然后，出示你制作的工作计划书， 您看，在我的计划书中解释了我推销说明的目的及内容，您知道，还有许许多多的普通公民忽略了退休计划及财务上的管理。如果得到你的协助，我就可以为那些有保险意向的人士设计一套使他未来财务比较安定的计划了。”

这样说可以缓解你做 “以推荐名单开拓主顾”所引起的紧张气氛。“我需要机会来介绍我自己，如果没有您的介绍，他们是不会来找我的。”

通常，客户会直接删除他自认为对保险没兴趣的人。这是不对的。因此，您需要对客户进行进一步引导。

“谁是您的会计师？您是否一直与他合作？在公司里您是否有其他伙伴与您一起合作过？”

“在您的公司里,有人专门负责员工的医疗费及养老金计划吗？”

“在你的邻居中是否有熟悉的人？”

“您认识的人中有谁刚结婚？”（在经营自己的事业？刚生小孩？最近买了房子？刚获得升职？）

当客户完成名单的推荐后，你还需要告诉客户正是这此源源不断的客户创造了你的业绩，从而让你能长久地为他服务。同时，要让你的客户了解到他必须联络这些被推荐人并给予个人保证的重要性。

这时客户可能会问你：“我该如何去做呢？”

你可以请客户向推荐人陈述由你负责他的保险计划，而且他对你的服务感到满意。

然后，请你的客户对推荐人说：我请他跟你联络，如果你对此没兴趣的话，就直接告诉他就行了。”

同时，你要承诺你会同他的推荐人保持良好的联系，并不会使客户与他们之间的关系受到任何的损害。

最后，你还应写一封信给你的客户，表达谢意，并提醒他与被推荐人保持联系。

场景 2：向单身的人推销时，通常要强调他们的可保性。在这儿有一个获得两个推荐名单的例子：

“(准主顾的名字)，您了解所谓 可保性’的意思吗？”准主顾做出他的回答。

“你说得对，可保性就是指个人购买人寿保险的能力，但这项能力又受制于以下三点：您的健康、您的职业以及您支付保费的能力。”

“现在您的职业并没有问题，而我有理由相信你能负担得起一份寿险计划。现在就剩下您的健康了。”

“您外表看起来很健康，而医生可告知您身体的状况。事实上，三个人中平均会有一位因健康问题而无法购买人寿保险，您有可能是这个人。”(然后画一个长方形的空格将其划分为三份)

“让我们将您放在中间。”

现在将您的两位好朋友放进来,请给我您的一位好朋友的名字，男女皆可。”

“好的，另一个空格子我应该放谁的名字？”

“好的，如果通过体检，您身体健康，那么在统计您那两位朋友在购买保险上就有困难。”

“现在,我是否能够让您的两位朋友也了解一下这项保险计划呢？您可以帮我推荐一下吗？”

对付拒绝：

拒绝一：“我对推荐他人感到不自在。”

如果你是由推荐的方式得到这位客户时，你可以跟他提起。询问你的客户是否对你的服务感到满意，然后向他解释你也可以使他的朋友获得相同的服务。你可以问：“如果你有一样好东西，难道不与朋友分享？”

拒绝二：“我想不出任何名单。”

你可以要求客户把你的联络办法记入他的电话本中，并强调这非常重要。当有任何需要时，他可以与你联络。向客户说明他可能需要与你联络的原因，比如参加客户联谊会，保单的保全问题等等。

“然后，你应称赞你的客户，并说你希望能多几位像他这样的客户，然询问他能否推荐几位。这时，你的客户手中应持有一本他个人的电话本，你只要请客户打开它，并向你推荐就可以了。”

拒绝三： 我提供你一两个各字好了。”

“我想向你说明一个情况。许多提供的被推荐人也许其中一位可能刚好出差没空，另一位可能已经买了保险，另外一位可能不需要我的协助，另一位可能有兴趣买保险，但时候未到。所以通常我需要尝试联络多个电话后，才能找到一位能从我服务中获益的客户，这就是为什么我需要二个以上推荐名单的理由。”

1. 李先生，这份计划书是我们共同最后敲定的，您看看这些保障够了没有？如果您很满意的话，请您在这里填写一下。（递上投保书和签字笔）

2、人人拥有保险是一种趋势，更是一种对家庭、对自己负责的的一种体现。相信您的先见之明会使您的事业、家庭和生活上更加安心、放心。您看您的交费方式是选择一次性交清还是一年一年的交呢？

3、胡姐，不知道我们刚才讨论的家庭保障计划您怎么看？这份计划书是非常有针对性的，是我专门为你家庭设计的，如果您觉得很合适的话，请您如实填写这份资料，后面的工作由我来做。

4、刘太太，你看你们全家已经有了15万元的保障，不知道您觉得这些保障可以吗？另外，您真的很幸运，我们公司从今天开始到下个月的今天期间有一项活动，在此期间成为我们的客户会得到公司送的一份精美礼物。

生活，我想这是你不愿看到的吧，重视这份计划从长远的眼光看问题，把你孩子未来的教育，创业，婚嫁做一个最基本的筹备，同时这份计划也在为你做一个补充养老，这么好的计划你应该能接受吧？

6、刚才，避税计划我已详细跟你谈了，凡事要早做准备，你辛辛苦苦闯出的这番成就，难道就不想通过一种合法稳妥的方法来避税吗？在我看来，你签下这份合同，比你现在做一笔大生意可重要的多。

7、请问您的出生日期是什么时候？

8、　　请问您的住址是…？

9、——您喜欢一年缴一次保费或一个月缴一次？直接从您的银行帐户转帐会不会比较方便？

10、——您打算55岁退休还是60岁？

11、——您的朋友**已经投保了，以您的实力，相信应该没有问题吧？更何况您也是家庭责任感很强的人！

12、——客户先生，我看您是个很现代的人，应该可以接受新的观念吧！

13、——其实我们每个人都不知道自己的明天会怎样，许多被诊断为癌症晚期的患者都不敢相信。如果有一天…昨天还活生生的人，今天忽然离我们而去了，他的孩子、妻子，谁去照管呢？

**先生，您的这份保障计划在交费期内有充足的身故保障金。期满后又有一笔养老祝寿金…

15、——根据您的保障额度，现在投保可以免体检…

16、——您这个月投保少算一岁，可以省1000多元…

17、——以后再投保只会增加您的保费负担，而且年纪大了总不如年轻时候硬朗，那时侯可能会丧失投保的资格。

18、——我们每个人都不知道再过几个月会有什么事发生，趁现在身体健康时赶快投保才是最明智的抉择。

1、要那么多钱有什么用，生不带来死不带去。有钱有能力的人也一样

——不是这样的，有钱有能力的人离开人间时也带走了他赚钱的能力，即你的生命价值。

2、我现在很健康，不需要保险。

——保险就像降落伞包，在你最需要它的时候你没有准备好，那你就永远不需要它了。

3、我要和太太商量一下

——你其实没有必要和你太太商量，身为你太太的她，因为有你的照顾永远不会需要这份保单，只有一个寡妇才会需要，你太太是不会知道寡妇的凄凉的。而且，这份保单不单纯是为你太太设计的，它更是为你那可爱的孩子设计的。

4、保险公司倒闭怎么办

——你知道中国人寿保险公司成立多少年了吗？——53年。

你知道有多少人在我们公司投保吗？——6亿人次。

我们公司经过53年的历程，接受6亿人次的考验都没有倒闭，你一投保就倒闭，你以为你是谁呀？（以玩笑口气相对）

5、有钱愿意存银行

——你认为银行有没有买保险呢？银行业一样买了保险．——你相信银行，银行相信保险公司，你为什么不直接相信保险公司呢？

6、我有神灵保佑不需要保险。

——其实我本来也不想来见你的，可我背后有一股强大的力量一直把我推倒你的面前，看来也不是我想让你买保险，是你的神灵想让你买保险，我看你还是付钱吧。（以玩笑口气相对）

7、我等外国公司进来

——你以为外资公司的服务更好，更优惠吗？这是看法不是事实，你犯了一个错误，把看法当成了事实。外资公司进入中国的目的都是为了赚钱。

假如你在国外，一不小心迷路乐，旁边恰巧也有中国人，你会向外国人问路吗？不会吧。

在外国你都愿意相信中国人，在中国你为什么会相信外国人呢？

8、医疗险推销话术

——人总是会老的对吗？—〉人老后总是会死对吗？—〉通常人死前总有生病的对吗？—〉

生病就要治疗对吗？—〉治疗就要花钱对吗？在你的医疗费用中我们为你承担2/3的费用你愿意吗？

9、不要和我谈保险，否则连朋友也没得做。

——你承认你是我的好朋友吧？——（是。）

——那么，假如我有事，你能帮我照顾我的家人一天吗？——(可以。)

一周可以吗？——（行。）

一个月呢？——（行。）

一年呢？——（ 行。）

十年呢？——（ 不行。）

我可以，万一你有什么事的话，我会照顾你的家人一年、十年甚至一辈子！你看你自己一点责任也不负我却这样为你承担100% 的责任公平吗？不公平吧。你看这样好不好，你自己承担5% 的责任,剩下的95% 由我来为你承担你看怎么样？（听起来不错。)那好请你现在就拿出你应付的5% 的责任的费用来吧。

10、忌谈死亡者

——我从事保险工作已经两年了，我每天见5个客户，和每个客户谈10次“死”，一天就是50次，一年是18000次，两年时36000次。你知道有多少人死了吗？一个也没有！根据我的经验，越谈死的人越死不了，不谈的却很难说，所以，我们还是继续吧。（以玩笑口气相对）

营销员在与顾客谈话中，说话要有技巧，沟通要有艺术；良好的口才可以助您事业成功，良性的沟通可以改变您的人生。我们与顾客交流时，要注意管好自己的口，用好自己的嘴，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。

营销员在与顾客谈话中，说话要有技巧，沟通要有艺术；良好的口才可以助您事业成功，良性的沟通可以改变您的人生。我们与顾客交流时，要注意管好自己的口，用好自己的嘴，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。

不知道所忌，就会造成失败；不知道所宜，就会造成停滞，我们在谈话中，要懂得“十忌”

忌争辩

营销员在与顾客沟通时，我们是来推销产品的，不是来

参加辩论会的，要知道与顾客争辩解决不了任何问题，只会招致顾客的反感。

营销员首先要理解客户对保险有不同的认识和见解，容许人家讲话，发表不同的意见；如果您刻意地去和顾客发生激烈的争论，即使您占了上风，赢得了胜利，把顾客驳得哑口无言、体无完肤、面红耳赤、无地自容，您快活了、高兴了，但您得到的是什么呢？是失去了顾客、丢掉了生意。

时刻不要忘记您的职业、您的身份是做什么的。忌讳争辩。

忌质问

营销员与顾客沟通时，要理解并尊重顾客的思想与观点，要知道人各有志不能强求，他买保险，说明他有钱并有保险意识；他不买保险，说明他有原因，切不可采取质问的方式与顾客谈话。如营销员所言：

1．您为什么不买保险？

2．您为什么对保险有成见？

3．您凭什么讲保险公司是骗人的？

4．您有什么理由说保险公司交费容易，赔钱难？

诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与顾客谈话，是营销员不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害顾客的感情和自尊心的。

记住！如果您要想赢得顾客的青睐与赞赏，忌讳质问。

忌命令

营销员在与顾客交谈时，微笑再展露一点，态度要和蔼一点，说话要轻声一点，语气要柔和一点，要采取征询、协商或者请教的口气与顾客交流，切不可采取命令和批示的口吻与人交谈。

人贵有自知自明，要清楚明白您在顾客心里的地位，您需要永远记住一条那就是———您不是顾客的领导和上级，您无权对顾客指手画脚，下命令或下指示；您只是一个保险营销员，他的一个理财顾问。

忌炫耀

与顾客沟通谈到自己时，要实事求是地介绍自己，稍加赞美即可，万万不可忘乎所以、得意忘形地自吹自擂、自我炫耀自己的出身、学识、财富、地位以及业绩和收入等等。这样就会人为地造成双方的隔阂和距离。要知道人与人之间，脑袋与脑袋是最近的；而口袋与口袋却是最远的，如果再您一而再再而三地炫耀自己的收入，对方就会感到，你向我推销保险是来挣我钱的，而不是来给我送保障的。

记住您的财富，是属于您个人的；您的地位，是属于您单位，暂时的；而您的服务态度和服务质量，却是属于您的顾客的，永恒的。您在顾客面前永远是他的一个保险代理人、服务员。

忌直白

营销员要掌握与人沟通的艺术，顾客成千上万、千差万别，有各个阶层、各个方面的群体，他们的知识和见解上都不尽相同。我们在与其沟通时，如果发现他在认识上有不妥的地方，也不要直截了当地指出，说他这也不是？那也不对？

一般的人最忌讳在众人面前丢脸、难堪，俗语道：“打人不打脸，揭人不揭短”要忌讳直白。

康德曾经说过：“对男人来讲，最大的侮辱莫过于说他愚蠢；对女人来说，最大的侮辱莫过于说她丑陋。”我们一定要看交谈的对象，做到言之有物，因人施语，要把握谈话的技巧、沟通的艺术，要委婉忠告。

忌批评

我们在与顾客沟通时，如果发现他身上有些缺点，我们也不要当面批评和教育他，更不要大声地指责他。要知道批评与指责解决不了任何问题，只会招致对方的怨恨与反感。与人交谈要多用感谢词、赞美语；要多言赞美，少说批评，要掌握赞美的尺度和批评的分寸，要巧妙批评，旁敲侧击。

忌专业

在推销保险产品时，一定不要用专业术语，因为保险产品有特殊性，在我们每一个保险合同中，都有死亡或者是残疾的专业术语，中国的老百姓大多忌讳谈到死亡或者残疾等等，如果您不加顾忌地与顾客这样去讲，肯定招致对方的不

快。

忌独白

与顾客谈话，就是与客户沟通思想的过程，这种沟通是双向的。不但我们自己要说，同时也要鼓励对方讲话，通过他的说话，我们可以了解顾客个人基本情况，如：工作、收入、投资、投保、配偶、子女、家庭收入等等，双向沟通是了解对方有效的工具，切忌营销员一个人在唱独角戏，个人独白。

如果自己有强烈的表现欲，一开口就滔滔不绝、喋喋不休、唾沫横飞、口若悬河，只顾自己酣畅淋漓，一吐为快，全然不顾对方的反应，结果只能让对方反感、厌恶。

切记不要独占任何一次讲话。

忌冷谈

与顾客谈话，态度一定要热情，语言一定要真诚，言谈举止都要流露出真情实感，要热情奔放、情真意切、话贵情真。

俗语道；“感人心者，莫先乎情”这种“情”是营销员的真情实感，只有您用自己的真情，才能换来对方的感情共鸣。

在谈话中，冷谈必然带来冷场，冷场必定带来业务泡汤，要忌讳冷谈。

忌生硬

营销员在与顾客说话时，声音要宏亮、语言要优美，要抑扬顿挫、节奏鲜明，语音有厚有薄；语速有快有慢；语调有高有低；语气有重有轻。要有声有色，有张有弛，声情并茂，生动活泼。

我们要切忌说话没有高低、快慢之分，没有节奏与停顿，生硬呆板，没有朝气与活力。

很多新人会自命清高地说：“我才不强迫客户投保呢！我要让客户心甘情愿的投保！”

事实真的是这样子吗？

从事保险十八年的我，不可讳言每一次谈保险时，几乎都是我帮客户下决定，而且是上个月强迫性证据要客户签约（此强迫性之语气必须外柔内刚，也就是两仪），然而对于刚进寿险不久的菜鸟来说，客户的拒绝无非是要他的命，更多新人因为受不了客户拒绝而出局。

为了让新人在面对窝囊废拒绝时还能从容应对，我会传授两句话，新人光是用这两句话，就可以打遍天下的拒绝客户群！

第一句话是：“哦？是这样子的吗？”

我曾经促成一张千万保单，记得谈保险之初，客户告诉我，他已经有很多保险，对保险没兴趣了，我一听，这分明是非常直接的拒绝，此时多说无益，于是我就使用第一招，不论他再怎么批评、再怎么骂保险，我总是脸带笑容的回答：“哦？是这样子的吗？”不和他正面辩论。经过多次见面后，

另外，我还会教新人一招 啊！刚好”的话术。

新人刚此致，对于公司琳琅满目的商品不可能全盘了解，此时很容易造成“客户一问，新人三不知”的情形，此时，新人千万不要慌了阵脚，只需来一句“啊！刚好，我们公司有一套很好的商品，不过我今天忘了把简介带出来，明天我再来找你。”

有了第二次见面的机会后，新人隔天再请主管陪同，让主管成为活字典，客户有问、主管必答，如此一来，新人就不会不敢出门拜访，久而久之，面对客户的拒绝及其他问题，新人也能从容应对，轻轻松松地面对，不让这些挫折打击自信心。

要抓住父母爱子女的心

说没有任何一位父母会存心去排斥前来称赞自己小孩的人，相对的，他们却是欣慰有加，心里得意非常。

我们时常在各种公共场所可以看到一些大声叫喊、奔来跑去的小孩，即使周围的人们对其多少都会感到一些厌烦，但是坐在一旁的母亲还是会含笑地望着他们，时而表现出一付她们的小孩是很可爱的。

在无数次到府拜访的经历中，经常会碰到很多母亲溺爱子女的实例。譬如当您递上名片时，调皮的小孩就马上会从其母亲的手中把它抽走，更过分的还可能将其摺揉、撕毁。然而面对这般无礼的小孩，母亲却没有表现出丝毫不悦之色。这也无怪乎最近的青少年行径简直目无尊长，进而嚣张得几乎到了「唯我独尊」的地步。追根究底，父母的过于放纵、溺爱是主因之一。但是话又说回来，他们之所以会如此，总归一句话就是因为天下所有的父母永远都觉得自己的孩子是最可爱的，所以您若是得罪了他们的「小祖宗」的话，哪还能希望他们会投保呢？

即使您百般赞美他们如何如何，有时他还是会觉得您只是为了促成销售而『哄』他们的，但是即使您的准保户再怎样地『精』，只要您称赞他的子女，尽管他们表面上不动声色，心里还是会得意上好一阵子哩！特别是女性准保户，由于心思细密，在这方面的反应可能更加明显。

因此在行销的场合中，若是准保户的子女也在场的话，您可别对其不理不睬的。对于挨近母亲身旁的小孩您应马上说『哇！好可爱的小弟弟或是小妹妹啊!』接着把他抱起来。如果那孩子有些怯生而想回避跑掉的话，您则可以轻拍他的小脑袋安抚他。即使那并不是您亲生的小孩，或者是您根本就不怎么喜欢的小孩，但基于职业的要求您却非得要表现出很喜欢他们的样子才成！

一般说来，对年纪较小的小孩子亲善言词有：『哇！好漂亮的小女生呢！长大了必定是个大美人!』

』

『在学校当班长，我想不但头脑好，人缘也一定很好。』

『小孩一定是像妈妈一样聪明罗　　』

以上皆是对高中以下的青少年以及儿童的称赞话术。另外如对方的子女是年龄稍大的孩子例如是个刚考取一流大学的高中毕业生，您便可说：『令公子的头脑跟您先生一样的好呢!』

『哇！令公子是某某大学医学系的学生吗？啊！那将来必定是前程似锦罗!』

『呀！令千金就读于某某大学的艺术系是吗？那想必很会作画罗！家中有钢琴的话，想必也很会弹琴吧？小姐一定从小就天资聪慧，表现能力很好的罗!』等等。

地的得意好一阵子。一般说来，没有任何一个父母会存心去排斥前来称赞自己小孩的人。尤其是有关艺术造诣方面的称赞如钢琴弹得很好，画画很有天分等等则更是可使身为父母的感到骄傲。

在营销上有句新的座右铭 优秀的营销员善于发问”,事实上，业绩无法提升的营销员有八成以上是不懂得问问题。口若悬河，已不再是营销最佳的利器，在以前确能光凭口才来推销，但在消费者个人意识强烈的今天，“会说话”倒不如“会发问”，尤其是所问的问题能切中重点时，更可能直接导入促成阶段。 以下列举发问的方式以及其效用：

（1）了解客户拒绝的程度

“府上是否常有营销员来？”或者是“以前有没有人来推销保险？”在初次见面时不妨先问清楚,以了解客户如何对待营销员、观感如何，也许因此勾起客户不好的回忆，但就算不问结果还是一样的，倒不如心中先有个谱，好做准备。

（2）查明客户对商品的满意度、关心度

“以前买过保险吗？”以此问题去了解客户对原先商品满意、关心的程度，十分满意时不妨介绍类似的商品，不满意时可

（3）让客户醒悟到商品的必要性

万一……时怎么办？”长篇大论说教的方式容易引起客户反感，但用反问的方式可以让客户醒悟到保险的必要性，纵使想拒绝也会重新考虑一下。

（4）做为反驳的题材

“买保险真的完全没有用吗？”举对方所认识之人或自己处理过案例中受惠于保险的情形，以反驳客户的论调，要扭转客户的观念，有时必须使用非常的手段，该反驳时就反驳，不要怕因此得罪客户。

（5）让客户说

这是发问的效用中最重要的一点，只要客户肯开口说出心中看法，至少表求还有六成的希望。强势推销已经过时了，让客户说要比自己说更重要！

公式 47

⊙优秀的营销员都善于发问。

⊙问问题的效用有五，一、了解客户拒绝的程度；二、查明客户对商品的满意度；三、让客户醒悟到商品的必要性；四、做为反驳的题材；五、让客户说。

人的一生中经常会遇到一些无法预料的事情，可怕的是人们不知道坏事何时会发生，损失会有多大，也不知道它会持续

多久，但它却无时无刻不存在，犹如悬在人类头上的一把利剑。生、老、病、死、残是大自然的规律，我们从中享受着喜悦也忍受着折磨。

生，让保险来改善我们的生活品质。

随着市场经济体制的逐步确立，政府和企事业单位的职能转变，用工制度和社会保障制度的改革，个人日益成为风险的主要承担者。有合适的商业保险做后盾，我们就可以获得更多的保障，无后顾之忧地尽情展现自己的才华，以保险来作为一种投资手段，同样是分散风险、增加收入的有效手段。

老，退休的日子要活得更有尊严。

《圣经》中有句话：当你拥有时，上帝会不断给予你，而当你没有时，连你最后一点也会被夺去。一个人到老年时穷困潦倒，不是因为他年轻时做错什么，而是他年轻时什么都没做。每个人都不希望饱经风霜走到人生的暮年还要忍受着生活困顿之苦。

但是中国社会制度的转型，使传统的完全依赖国家、单位的养老制度逐渐发生深刻变化，国家对职工生老病死的大包大揽 已成为过去,人们已意识到真正保障自己将来生活的只能是自己。所以人们在年轻时早准备早投入，年老时就可以有充足的生活保障,从而渡过一个 夕阳无限好 的晚年。投保养老保险可以说既是老人为子女分担一份忧愁，也是晚辈献给长辈的一片孝心。

病，巨额的医疗费往哪里报销？

现代医疗费用昂贵，小病小灾，人们还可以抵抗过去；一旦大病临头，许多人纵使债台高筑，家徒四壁，也无力负担高昂的医疗费用；即使家道富殷，也会因一场大病，耗尽积蓄。

据《上海保险》97 年第 6 期登载，在对上海市民的一次社会调查中发现，

医疗与养老是寿险市场的最大需求，而在这二者之间，医疗

保险的比例又占主要地位，因为现在许多寿险险种中，住院医疗和意外伤害，不能单独承保，只能作为主险后面的附加险投保。于是，市民为了得到一份附加险，就顺便买了份主险。可见人们已意识到投保寿险，可以使自己病有所医，康复有望。

死，人皆有之，只是家里人怎么办？

豁达的人是不畏惧死亡的，但家人却可能陷入失去亲人的无尽痛苦和失去依靠的困窘之中。责任和爱使人成为万物之灵长，使人类社会得以继续存在的源泉。人类尽其所能地照顾和报答身边所爱的人，承担起对他们的责任。正是这种责任与爱的延续时我们希望亲人、朋友们永远得到照顾，并为此而产生了担心和忧虑。为家人留一笔保险金，我们就可以含笑离去了。

残，自尊的人一定不想麻烦别人。

据《中国统计年鉴 1998》记载，1997 年中国每天发生

交通意外事故 845 起，火灾意外事故 389 起，每天有 541 人因此伤、残。触目惊心的事故总是让人无助。意外是难以预料的，一个人遇上不测，就不再是父母的资产，而是父母的负担。将要面对生活习惯的改变，生活水准的下降，生活费用需要别人资助，追求的梦想也随之半途而废。而这时候，保险所提供的残疾保险金作为生活费用却也许可成为不幸中的万幸，为和命运抗争却不想去麻烦别人的人们赢得自尊。

保险代表着人类的生存智慧，在危险和风暴即将来临时，帮助我们尽可能地做好 防备工作 ，抵制着因不可抗拒的风险导致个人生活质量下降，减少人们因遭受不幸的痛苦，在社会生活中以其独特的风格和美丽促进经济的繁荣稳定。

保险是一个人生活质量的度量衡。个人生活质量的衡量标准不在于是否因某种良机从此享受荣华富贵，过挥金如土的生活，而在于是否在较高的物质享受下安全、稳定、和睦、无忧的精神富裕。在这种需求下保险应运而生，标志着一种新的社会文明从此缔结。

丘吉尔说：如果我办得到,我一定把保险写在家家户户的门上。前苏联赫鲁晓夫则说：我对资本主义向来没有好感，但保险制度却是资本主义唯一可取的地方。人寿保险虽不能从本质上去改变一个社会，但却可使社会因有了人寿保险而变得简单而美好。

托翁曾经说过:幸福的家庭一个样,不幸的家庭各有各的样;

我想套在保险上也差不多:买保险的理由都是相同的,不买保险的理由各有各的样!我仅就我展业过程中遇到的客户不买保险的理由做个小结,也希望伙伴们做补充及修正!

理由一．我经常锻炼，身体好，很健康，也非常小心，不需要买保险！

我的理解：试问一下：一个人经常锻炼，身体好，很健康，也非常小心，他敢拍着胸膛说，他能百分百活到 60 岁吗？经常锻炼身体是件很好的事，非常小心也是好事。但就好比开车一样的，不是仅自己开车技术好就可以了，还要会躲避那些开车新手，马路杀手，即便这两点都能做到，也不敢保证不会遇到特别的突发事件；我想这也是国家为何要车辆必需买第三者责任险的原因！由车及人，道理是一样的！

有些东西是我们可以掌控的，但有些东西不是！

理由二、买保险是件很不吉利的事情（尤其是不少广东潮州

人这样认为），我不买保险！

我的理解：我相信很多人都会说社保这东西不错，含医疗保险也还有养老保险；同样如果不是因为国力所致，国家暂不能建立非常完善的社会综合保障体系，如在社保中再加上目前没有的身故保障，重大疾病提前给钱治病啊，我们也会只觉得多多益善，而不会觉得它是不吉利的；

同样我也坚信很多人在找工作时会把公司的福利待遇看作一个公司是否值得自己效力的一个重要指标，什么四险一金，五险一金哦，肯定也不会嫌它福利太好了。

有时侯一些观念的形成有它的历史原因，无所谓对错，但如果我们能换个角度去考虑，结果可能就大不一样了！

屏动风动还是心动，这是一个问题！

借用一位很有名很有钱的潮汕人的话:别人都说我很富有，拥有很多的财富。其实真正属于我个人的财富是给自己和亲人买了充足的人寿保险。这个人是李嘉诚.

理由三、保险是骗人的，我交了钱出了事没赔！我不会再买了！

我的理解：这很大程度上应说是保险代理人的问题，他没能讲清楚他所卖给您的保险的保险利益，哪些是保的，哪些则不是该份保单保险责任。如果只买了份 200 元左右的意外险，得了疾病门诊、住院花了 5000 元，这个钱肯定是报不了的；

同样如花 4000 元买了份保 10 万保额的重大疾病险，客户踢足球受了伤诊了 100 元，那肯定也是不报的。当然排除客户经济原因外，那这同样也是代理人的问题，他没能弄清楚应该给客户一个全面保障的理念。建议选择专业的代理人。

理由四、重大疾病险很多都是保死不保生，不如不买。

我的理解：保险公司有些条款的确有不是很规范的地方，譬如对重疾标准的定义及确诊方式，但我想不能因噎废食，建议可以多找几家公司的条款研读下，随着中国加入 WTO 后很多外资保险公司的进入，市场竞争越来越激烈，市场只会越来越规范。而且随着国家对重大疾病标准的定义即将出台，这一块的问题应该会有很大的改观。另外建议买多住院医疗补偿险，只要住院无需确认是否重大疾病就可以报的。

理由五、买什么保险，我还不如存在银行呢？

我的理解：银行和保险都是理财的工具之一，都有自己的优点。

银行：正常状况下，存钱并赚取利息，提存方便，但同时是一个可随意花掉的现金流，不利于存到一笔可观的款项。也无其它相关基本保障。

不幸早故：储蓄计划中止，取回当时的款项及利息。

不幸残废：停止储蓄，花掉积蓄。

保险：正常状况下，存钱并赚取利息，没有即时提取的便利，但强制储蓄可以达到长期储蓄的目的。

不幸早故：得到保证的寿险金，落实到本来的储蓄目的。

不幸残废：得到保证的寿险金，或保险公司替被保险人支付剩余的保费，继续被保险人权益。

对一个家庭来说，把大量的钱存银行应该是一个资金错位。因为低利率.通货膨胀率....它.会使辛苦赚来的钱在不经意中缩水。俗话说鸡蛋不要放在一个篮子里。

理由六、我有社保医疗卡,不需要买保险了！

果真如此吗?请点击查看:仅有社保医疗是不够的

理由七、不是我不想不买保险,实在是我刚毕业手头好紧或者我现在没有闲钱

我的理解:有很强的保险意识,这是很好的;而且有的保额蛮高的重大疾病险.养老险等保费是较高的,不过也有很多险种如意外伤害险,买 10 万的保障 1 年也就 150 元左右,我相信这个数绝大多数人是可以承担的,尤其是对很多有超前消费的年青人来说,简直不值一提了!另外随着外资保险公司的进入及对新型险种如投资连结险,万能险的推广(此类险种可以月缴的,象交社保一样,30岁左右及以下年龄的人保10万重大疾病

险每月 150 元左右就可以买到了),手头紧的问题也应该可以解决了.如果在保险代理人充分讲明之后没有行动,我想应该是不能和不为的问题了!

法国一位思想家说过:人,脆弱得就象一根芦苇!

衷心祝福大家早日拥有全面完整的保障!

为什么需要保险

我们也许有理由不买保险?

但当我们遇到下述问题之一时怎么办?

1、如何能留住昨日的成功

商海浮沉，三十年河东，三十年河西。

“过去不等于未来”，它的意思是说：“以前很贫穷，并不代表将来就不能成功”；同样也可以换一种解释：“昨日很成功，并不代表将来就一直很辉煌”。

如何能留住昨日的成功？又如何能在血本无归之后东山再起？

您冷静地思考过吗?

2、走的太早，40 岁就离开家人

人生风险无常，没有人能保证看见明天的太阳，“万一”我们由于意外、疾病提前离开人间，自己心爱的人在悲伤之后，如何能保证他们维持目前的生活品质？如何又能保证他们继续体面的生活？

您考虑过吗？您能一走了之吗？

3、活的太长，活到 60、80 或 95 岁

“万一”我们由于意外、疾病提前离开人间，但还有“9999 万”的可能性会活的更长，也许会活到 60、80 或 95 岁

您计划多少岁退休？您有没有想过退休后过怎样的生活？

靠政府，不太现实，我国 13 亿人口，国家哪里养得过来呀

靠单位，不太可能吧，因为单位的平均寿命只有 13 年，比我们活的还短

靠子女，想想目前您是怎样孝敬您的父母的，您能保证每月给父母 1000 元或更多的钱吗？也许未必能，因为您的家庭开销也很重呀，再说现在不是还有很多的年轻人还要靠父母

子女呢，他们长大后不伸手向我们要钱也许就该值得庆幸了

以上都不可靠，那又有谁能给我们一个幸福的晚年生活呢？

答案只有一个：靠我们自己！

晚年的生活是否幸福，是否能有尊严地活着是衡量一个人一生是否真正成功的唯一标准。时间每过去一天，我们离退休就近一天，您想从什么时候开始计划呢？

您认真想过吗？

4、失去健康

5、收入中断

人生最大的凄凉

莫过于退休的时候才发现自己没有一笔足够的生活费

人生最大的悲哀

莫过于弥留之际才发现自己没有留给家人足够的生活费

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/785102013301011340