

保险从业人员必读手册

第一章 怎样面对一口拒绝尴尬场面 (3 条)

- 预防遭受拒绝方法 - /12/31 更新资料
- 预防遭受拒绝方法 - /12/31 更新资料
- 怎样避免拒绝场所 - /12/31 更新资料

第二章 对付男性用户拒绝之词措施 (2 条)

- 突破第一道关卡 - /12/31 更新资料
- 男性用户 19 种拒绝之词和应付对策 - /12/31 更新

第三章 怎样抓住女性用户 (2 条)

- 以女性为销售对象时应注意问题 - /12/31 更新资料
- 怎样解除女性戒备心理 - /12/31 更新资料

第四章 把企业看成用户攻克方法 (2 条)

- 攻克企业有着无穷乐趣 - /12/31 更新资料
- 选定目标以后是：智慧+情报+努力 - /12/31 更新资料

第五章 攻克企业关键在于金融机构充足利用 (2 条)

- 银行是开拓企业市场武器 - /12/31 更新资料
- 怎样使银行成为自己好友 - /12/31 更新资料

第六章 充足利用“她人信用和努力”措施 (4 条)

- 灵活利用保险业务代理制度 - /12/31 更新资料
- 保险员工条件 - /12/31 更新资料

第一章 怎样面对一口拒绝尴尬场面

预防遭受拒绝方法

——预防遭受冷落 37 种最好方法

首先最关键的是，怎样面对推销保险过程中挫折呢？假如你已经避免了被对方一口拒绝，能够说已经取得了百分之八十成功。所以，在第一章节中关键说明：临机应变对策。

她们在推销过程中常常处于尴尬地位，所受到挫折可一点也不小。保险推销呢？更不用说了，简直常是让人不知怎样是好，为何呢？可能是所售商品是属于软性服务缘故吧！保险业务特征是事先没有和用户打个招呼，就直接地挨家挨户访问，所以招来主人家白眼，这也是情理之中事情，这些人不是存心整你，或是有意给你难堪。千万记住喔！她们全部是些善良市民，因为推销员来访，所以打搅了她们平静生活气氛。

当推销员登门造访时会碰到意想不到麻烦，但这些全部不是天意，更不是用户缘故，而是因为推销员不慎造成人为障碍。假如全部做销售生意人相互之间达成这么一个共识，并给用户恰到好处解释，那么作为用户也不会有意生事，出现过激言论或行为，如此一来，我们推销员生意也就好得多了。

即使有一个说法叫做“销售真正意义，是从遭到用户否定那一刻开始”，不过一开始就遭到用户否定原因，多半在于推销员本身态度，和用户是毫不相关。

用户立场是“顺其自然”，或表示出“漠不关心”，所以，成功销售从遭用户否定开始确定方针，正确作法不在于推销员怎样应付尴尬场面，而是在于她怎样对待失败，分析原因而且总结经验，在此基础上快速做出果断地行动。照这种思绪进行下去，当遭到用户否定时，推销员应该把这种情形看做是自我表现良好机会，认真面对，尽情发挥自己才能是明智之举，我认为唯有这种想法才能让自己处于有利境地。那么，到底用户拒绝投保原因是什么呢？概括起来

有 5 项:

1. 对于推销员劝导、说明只是随便听听。
2. 还没有做好投保计划。
3. 对突如其来推销员感到困扰。
4. 保险推销员接二连三来访，深有反感。
5. 已参与投保用户当中，也有重新考虑投保是否。

尤其在直接面谈时，用户拒绝投保理由以下：

(1) 对推销员印象不好，比如：推销员啰烦琐嗦；从不考虑对方立场；还有背后中伤别家企业推销员；谎称本身业绩不如人意；不分昼夜打搅；常识贫乏等。

(2) 讨厌该保险企业，或不喜爱这个推销员。

(3) 因为对推销员态度不满意所以不投保。比如：推销员太过于厚脸皮。

(4) 只要用户稍有反应，就千次百次来打搅。

(5) 用户不需要投保时也会无理地强求加入。

(6) 认为人寿保险并不吉利。

(7) 每个人寿保险企业每十二个月全部有新险种推出，到了明年会有费用更低、条件更诱人投

保项目，所以，现在临时不想加入。

(8) 人寿保险是长久支出，需深思熟虑以后再做决定，冲动性加入不是明智之举。

(9) 什么时候参与保险是由我自己来决定，听推销员劝诱而盲目加入是没有主见表现。

(10) 我一个人没有决定权，还得和家人商议以后才能给回复。

(11) 投保时还想向好友熟人请教以后才做决定。

(12) 仓促地做出决定会带来无谓支出，需深入考虑以后再说。

(13) 自己还无法接收生命保险，所以不加入好。

(14) 人要以信誉为重，已答应投保另一家人寿保险企业。

(15) 没时间考虑。

(16) 因为还要购置很多东西，担心入不敷支出。

(17) 现在已投了保，最少有了保障。

(18) 因为家人反对。

（19）现在还没有谈投保心情，等必天心情好时候再说吧！

(20) 过去有过不愉快保险经历。

以上举形形色色、各式各样反应，不过是人寿保险推销员日常经验一部分而已。

预防遭受拒绝方法

——预防遭受冷落 37 种最好方法

- 预防遭受拒绝方法 一： 登门造访时应做好拒绝心理准备
- 预防遭受拒绝方法 二： 尽可能做到事先约好
- 预防遭受拒绝方法 三： 不分昼夜连续造访不是明智之举
- 预防遭受拒绝方法 四： 传达造访目标
- 预防遭受拒绝方法 五： 应把拒绝看成是“参与保险也无妨”讯号
- 预防遭受拒绝方法 六： 拒绝首次造访，责任在于推销员身上
- 预防遭受拒绝方法 七： 虽是一样拒绝之词，各自意义有差异
- 预防遭受拒绝方法 八： 用户通常全部对送货推销持拒绝态度??这句话对推销商而言是条金科玉律
- 预防遭受拒绝方法 九： 了解用户性格，并主动适应
- 预防遭受拒绝方法 十： 拒绝原因很多时候在于说明不好或不足够所引发

预防遭受拒绝方法 十一：对自己企业商品抱有绝对正确信心

预防遭受拒绝方法 十二：不要对用户拒绝采取下面对抗

预防遭受拒绝方法 十三：不要给用户有成为受害者感受

预防遭受拒绝方法 十四：很多拒绝只不过是表面现象

预防遭受拒绝方法 十五：藐视拒绝，树立信心

预防遭受拒绝方法 十六：对粗暴拒绝，也不应担颤心惊，要果断地处理困难

预防遭受拒绝方法 十七：尽可能准备再次造访

预防遭受拒绝方法 十八：为了说明用户整理好相关资料

预防遭受拒绝方法 十九：认真倾听用户提出意见

预防遭受拒绝方法 二十：处理拒绝时尽可能简单明了

预防遭受拒绝方法二十一：对付拒绝时也应注意行为举止

预防遭受拒绝方法二十二：对于拒绝不做议论

预防遭受拒绝方法二十三：不要对拒绝急于做出瓜

预防遭受拒绝方法二十四：以表示共鸣来做出反应

预防遭受拒绝方法二十五：以数次反复手段满足用户

预防遭受拒绝方法二十六：拒绝和销售是难兄难弟

预防遭受拒绝方法二十七：最好表现夸张部分

预防遭受拒绝方法二十八：立即了解，并统计用户要求，尽可能真诚地给回复

预防遭受拒绝方法二十九：退一步，海阔天空

预防遭受拒绝方法 三十：不管对方拒绝态度多么傲慢或蛮横无礼，还是要向对方表示感谢她教育了

自己很多东西

预防遭受拒绝方法三十一：对于含有嘲讽意味拒绝不要抱期望

预防遭受拒绝方法三十二：对用户恶言中伤也绝不生气

预防遭受拒绝方法三十三：对气冲冲而拒绝用户要采取默默倾听策略

预防遭受拒绝方法三十四：对语带客气拒绝

预防遭受拒绝方法三十五：对拒绝加入保险却会询问保险业务人

预防遭受拒绝方法三十六：对摆架子人

预防遭受拒绝方法三十七：对付拒绝最有效方法是老实

保险推销过程中，难免会碰到用户拒绝。面对这种场面时应该认真对待，丝毫容不得漫不经心，为何对推销员要求会如此苛刻呢？原因在于推销员直接面对用户，其待人态度和满足用户需求、感情、动机、成见等，直接影响用户投保是否。而就是这些肢体语言帮助推销员走上成功之路，表面上敷衍了事，绝对处理不了任何问题。在这里叙述是遭受拒绝具体应对方法。

预防遭受拒绝方法一：登门造访时应做好拒绝心理准备

不知推销别商品时情况怎样，不过，当你作为保险推销员而挨家挨户访问时，百分之九十有遭否定可能，所以，一开始就要做好心理准备。那样话，当我们面对挫折时，所承受心理打击也能够减轻，不会随意发洩自己不愉快心情。

刚成立保险商，假如没有碰到麻烦，事事如意，对保险商本身来说是百害而无一利，因为有少部分人，心怀恶意利用保险制度，达成自己见不得人目标。比如有些健康不佳者，透过投保来领取医疗费，也有心存不良动机，想领死亡保险金人，也有一部分人准备加入保险，但就是不愿意跟推销员打交道。

预防遭受拒绝方法二：尽可能做到事先约好

再怎么冷静人在面对突如其来陌生人，会表现出什么热情呢？尤其它正在忙得团团转时候，更不会欢迎推销员打搅自己。她有可能对你所要推销商品持不信任态度，也有可能对你本人提升警觉。尽管是忽然造访，也要做到事先通知用户，这么你推销也好做得多，销售成不成功就另当别论了，最少面谈比想像中顺利部分。

比如：选择访问对象以后邮寄广告，通知居民推销员什么时候来造访；邮寄广告时和小手册一起寄，上面写明“我是 XX 人寿保险企业此地域责任人，名叫 XX，近期将展开新心理保险业务促销活动，期望得到诸位支持，拜托各位了！”这么让用户事先心里有个底，做起事来也就稳妥部分了，不是吗？

发函以后时间拖得太长，用户有可能遗忘，所以访问时间，最好不要超出四五日。也有这么一个情况，即使有用户收到了邮寄广告，连看全部不看就扔进垃圾袋，但这种情况毕竟不多，大多数人还是先看片段，了解大意后，再把它处理掉。这么作法往往给用户留这种印象：“呀！这位推销员真不简单，想得还挺周到嘛！”

一旦给用户留下这么印象，那么销售成功天秤就倾向你了。当然邮寄广告时，再加进印有相片名片效果怎样呢？这就要让你来猜了，怎么样？猜到了吗？有必需再造访时，应告诉用户具体时间或打个电话，寄一张明信片也并非不可行！以上一切全部是让用户做好心理准备，这种情况叫做打潜在消费者主意。

保险场所应注意不要急于对用户说“这一切不为别，为就是让您参与保险，以免招来麻烦！”这肯定带来失败恶运，此谓欲速则不达。

预防遭受拒绝方法三：不分昼夜连续造访不是明智之举

保险行业里，曾经出现过很多成功推销员。她们在开拓保险业务过程中，发明了无数神话，是透过不分昼夜连续造访，来感动用户而发明。保险业发展早期阶段这种工作方法得到不少用户欢心，会称赞某人寿险企业 XX 先生真努力并和之签署合约。但现在情况可就不一样了，伴随生活节奏加紧，每个人全部为各自事业而奔波，没有时间顾及她人，所以 推销员更多考虑对方立场，选择最好时间，若稍微疏忽，会把全部努力化为泡影。

预防遭受拒绝方法四：传达造访目标

保险推销员光临，用户大多已知道其来意，推销员不说明情况和想法，是没有销售经验者行为。资深推销员应该向用户明确地说明其来意：“请加入保险，我是为此而来到此地”，千万要记住啊！这一点很关键。然后随便和对方话家常，且对保险相关事宜，只字未提（只提保险话题很有可能打坏计划），直到对方先提：“你来此地目标到底是什么呀？”这么算是初战告捷了。这种情况下，用户即使知道你来意，但也有可能乐于接待你了

预防遭受拒绝方法五：应把拒绝看成是“参与保险也无妨”讯号

碰到立场强硬用户，对“请多关照，我是 XX 人寿保险企业 XX。”这种礼貌开头语也是效果甚微，甚至是闷不吭声用户，也有这种表面上看似拒绝，但也并不完全是情况。这种缄默肢体语言，传达不出用户内心想法。面对这种尴尬场面，使推销员也陷入迷惘之中，要是刚出道推销员，很可能是找藉口立即逃离现场。采取这种手段用户对待起来最费心，还不如断然拒

绝用户。“用户是上帝，因为您关心才会有我成长……”。从这种意义上来讲，反倒应该谢谢她们了，说一声“Thank you!”这如同剑道一样，寻求机会找出攻击对方弱点。

所以，拒绝之词被认为是一个暗号，也就是“加入也无防，只是有一点力不从心而已。”反复回味用户话意，这么首次造访就不算白费了。

预防遭受拒绝方法六：拒绝首次造访，责任在于推销员身上

自我介绍也做过了，脸孔也不再陌生，造访也做了，不过保险行业往往是介绍归介绍，面熟归面熟，有 100%~99%场所虽以失败告终。但这不是用户责任，而是推销自己造成。因为用户拒绝前提是：保险推销员到来，从而出现用户拒绝推销员现象。

第二点，不管情况怎样，只要给用户留下美好第一印象，也不会遭受拒绝。

从上一点能够归结，首次造访失败全部责任，在于推销员自己，这么现有利于推销员自我成长，也能够约束推销员言行，根除为难用户现象，并使“讨厌保险推销员”之类声音也随之降低。

预防遭受拒绝方法七：虽是一样拒绝之词，各自意义有差异

比如：“能够参与很多保险吗？”像这么言词能够了解为拒绝之词，也能够了解为真正参与很多保险，也可能是用反讽语气来表示送客之意，或加入金额为 1000 万元保险，还是认为这个已经是相当可观数字等，各自涵义迥然不一样。

所以，即使碰到了拒绝之词，也有必需认真回味其真实涵义，对症下药才是成功之道，不多努力，就会付诸东流。

预防遭受拒绝方法八：用户通常全部对送货推销持拒绝态度??这句话对推销商而言是条金科玉律

只要将这一点铭记在心，对其它事物就不会受到太大冲击。做什么全部能够接收拒绝之词，心情就坦然多了，即使真受到挫折伤害，也不会严重到长久影响下去。对用户期望不要太大，对用户进行访问经费预算，也要做得充足部分，假如首次访问遭拒绝，照样按计划进行再次访问，直到最终争取到合约为止，事先做好最坏计划，并不意味着消极和失望。

预防遭受拒绝方法九：了解用户性格，并主动适应

最近血型研究分析，说明 A 型人耐性强，B 型人易发怒。对推销员而言，尤其关键一点是，依据个人长相和仪容来判定这个人是属于哪一个类型人，和她性格特征怎样等。首次碰到用户时，因在短时间内无法正确判定，也不要紧，能够经过二三次访问，逐步了解对方性格。下一步骤呢？从了解用户性格、气质基础上迎接用户！当你面正确是性格急躁人会怎样？这时千万要小心？切记别拖拖拉拉，回复流利才能得到用户欢心。

预防遭受拒绝方法十：拒绝原因很多时候在于说明不好或不足够所引发

“没那么一回事，是用户自己不想加入而拒绝，除此之外，没有别理由。”很多推销员也有可能这么提出反驳，不过实际上遭到拒绝根本原因，在于说明不清楚或不完全所引发。

所以，推销员必需在不停地学习和磨炼当中，提升自己推销技巧，才能够生存。可是绝大多数推销员不从失败中吸收教训，总喜爱从客观上分析原因，认为：失败原因在于用户断然拒绝。所以多达八成职员进入企业后，不到十二个月时间，就提出辞呈而去，这成为保险行业独特现象。

预防遭受拒绝方法十一：对自己企业商品抱有绝对正确信心

保险推销员在推销过程中会遭到无数次挫折，在逆境中，保险推销员首先要肯定自己，坚信自己所从事事业绝对有利于社会。而很多机构，或企业内部发行刊物上，常常能够看到这么消息：“……XX 城市 XX 先生得到一亿元保险金，归还债务以后，由儿子继承企业，所以从破产境地中解救出来，也因为领到了 3000 万元保险金，为贫困中挣扎家庭，重新带来了生机。……”

得到保险金帮助例子不计其数！说不定你所办理业务当中，也有得到过保险金帮助用户呢！不过，每到之处全部对保险持有怀疑态度，就会使用户本身丧失信心，果真那样，会造成推销员丧失存在意义，这种结果当然是滑稽可笑。

从这一点上能够说保险是预防不测商品，最关键的是推销员应抱有保险对社会而言是绝对必需见解。

预防遭受拒绝方法十二：不要对用户拒绝采取下面对抗

当碰到措词很猛烈拒绝时候，相互用不顺耳语言，相互攻击对方，进而演变成打架，这种情形也常常发生。推销员心里应认为自己高人一等，不值得为了这种鸡毛蒜皮小事情，而使用户大发雷霆，只要你不说出这种想法，用户是无从知道你想法。当用户无理地对待自己时，推销员应像慈爱母亲对待自己婴儿一样，没有必需站在相反立场上和客人争辩，况且即使你在争吵中占了上风，也没有人会为你颁发优胜奖。还有一点须注意，即使不做正面对抗，但也不能瞧不起用户，对那些有必需做出认真回复拒绝或提问，要毫不犹豫给回复才行。

预防遭受拒绝方法十三：不要给用户有成为受害者感受

有很多时候用户可能有受骗受骗感觉。如：听腻了保险商过分劝诱；百忙之中也要不是一次地接待推销员；迫不得已接收保险；因为熟人介绍，碍于情面而无法拒绝时；只顾一个劲儿地被催促而勉强签约时；咨询时如同石沉大海毫无音讯，冲动之下投保等等情况。

这并非因为得过保险金赔偿用户，远比投保者少而引发。只不过仔细一想，这是一个好现象，假如有那么多加入者，全部能领到保险赔偿金，那这个世界也无可救药，所到之处全部是不幸加悲伤，当然保险企业也就关门大吉了。现实生活中，很多用户议论纷纷地说：“保险商为我们（用户）做了什么好事呀！从我们身上赚取金钱，然后买繁荣黄金地段建高楼大厦”，表示强烈地不满，所以穿梭在最前线推销员，有必需改变用户们这种观念，做好保险企业宣传事务，提升保险企业形象，而且尽心尽力，把用户被害者意识缩到最小程度。

预防遭受拒绝方法十四：很多拒绝只不过是表面现象

即使用户拒绝不是处于巴甫洛夫所说条件反射，不过，现实生活里确实存在着“保险推销→用户拒绝”这种模式。所以大家认为加入保险比较值得，但出于人类小心谨慎本性，做出反应往往是排斥，大约是采取“三十六计走为上策”古人智慧策略吧！推销员应该把握这些情况，认为用户拒绝只不过是表面现象而已，这么既能够鼓足勇气，也能够增强信心。这一点对刚开始推销保险推销员来说，尤为关键，一开始就认为用户拒绝是真心，那就等于自己给自己设置障碍。

预防遭受拒绝方法十五：藐视拒绝，树立信心

不要因遭到拒绝而惊慌失措，也不能放任不理，要勇敢地面对现实。对推销员来说，挫折是常有事，要勇敢地面对现实，想尽措施，冲破难关，才是保险推销员应有行为。

预防遭受拒绝方法十六：对粗暴拒绝，也不应担颤心惊，要果断地处理困难

推销员必需要掌握怎样正视拒绝问题，但只是掌握处理经典例子方法还远远不够，必需考虑好可能要面正确多种不一样情况，好比在战场上你绝不能来不及判定子弹飞来方向。所以，从平时就要多钻研应付用户和处理困难方法，关键在于虚心认真地学习。

预防遭受拒绝方法十七：尽可能准备再次造访

保险推销是为了提升业绩而奔波，要有做好几次访问心理准备，不要急于求成，俗话说：“欲速则不达！”要有长远准备，一次不成功，能够二次或继续。不做再次造访准备，只求一次成功，或认为没有时间进行那么数次访问，仅凭突击队员精神，反而会事和愿违。时间越紧迫越有必需分层逐步地攻克。进行登门造访销售之前，计划好最少要访问五次准备。偶然也有只访问一次就谈妥合约时候，即使碰上了这种好机会，也能够做回礼访问，这么对你是没有一点好处，不是吗？

预防遭受拒绝方法十八：为了说明用户整理好相关资料

准备相关保险业务说明资料时，没必需有意标新立异，不要刻意追求比别家企业更有特色资料，只要能够清楚说明一般资料就能够。理由很简单！保险业务不一样于土地或房地产销售资料、旅行社企业介绍等，它不是采取视觉效果，来唤起用户购置欲商品。但不是说保险企业资料简单即可。保险说到底也是一个商品，有必需精心制作资料或保险事项说明书等，推销员访问时不仅要带上企业制作资料，而且，也有必需准备自行设计制作资料，如此一来，效果会愈加好部分。

预防遭受方法十九：认真倾听用户提出意见

交谈时，只有一方兴致勃勃地谈是不行。有这么一句话：能说会道像播音员那样，只要一开口就口若悬河，滔滔不绝才能进入能干推销员行列。不过遗憾是，这么好口才不是判定一位保险推销员是否优异标准，保险行业评判一位推销员是否优异时，是看她是否很认真地听取用户意见。换句话说，即使你笨像牛一样，也能够是一名很能干推销员，何况实际上很成功保险推销员中，没有几位是擅长言辞。

当然，什么也不说更是要不得。要善于聆听，认真倾听以方所说话以后，正确地把握说话涵义，然后，把那一点作为出口。斗牛士是用红布来激怒野牛，使其疯狂一乱蹦乱跳，横冲直撞，直到累垮了以后，拿把刀刺进去，牛便倒在血泊中。优异拳击选手也是先让对方进攻，认定对方消耗了不少体力后，开始发动猛攻，就很轻易击倒对手。大家全部习惯于她人听取自己主张，而且对这么行为，表现了极高热情，相反地，拒绝话也一样，没有一位推销员愿意听到这种话。有位从事保险推销好友，曾经面对一位中年人，她时而赞扬时而认真听取这位用户意见，最终使这位用户得到满足。掌握好时机，偶然加进部分中听话，如“噢，你说意思我明白啦……请抽一支烟后再讲好吗？最终结果会怎么样呢？当然是水到渠成了。

预防遭受拒绝方法二十：处理拒绝时尽可能简单明了

用户拒绝会连续有很长时间，但说服工作不能拖太久，简单一点反而效果会愈加好。最好方法是投其所好，一味赞同用户见解和用户辩论，不管理由多么正当，内容言语用得再华丽，用户听了立即会翻脸不认人，使前面所做努力前功尽弃。

按实际情况来说，那意味着你没有认真倾听用户谈话，这时只要表现出微弱不满，用户一发出驱逐令，就会造成访问失败，不过一次失败不要紧，起码也要为下一次访问留有余地，才是明智之举。

预防遭受拒绝方法二十一：对付拒绝时也应注意行为举止

拒绝之意不仅用言语表示，而且从待人态度上也很显著地表现出来。比如：

1. 不接过推销员递出名片

应付这类用户，无须表现出过于必恭必敬态度，因为她们这时候旁若无人地继续做着她们事，推销员必需快速地摆脱这种尴尬局面，做出抉择，年轻人面对这种场面就不知道怎样是好，继续把名片递过去呢？还是放在用户办公桌上，或是重新放进去，不过不管怎么样全部不能冒犯用户，冲着用户发泄或吵架是要不得，因为用户是上帝，不管在什么情况下全部要尊重用户，这至多也只不过是对方表示拒绝简单方法之一，不值得一位精明推销员为此大动干戈。

2. 从交谈开始时行动中，也能够表现出来

一边用交谈来应付推销员，一边心不在焉地左顾右盼，这是一个催促推销员早一点离开讯号。

3. 表现出很繁忙样子

关键表现为急急忙忙地翻找办公桌上公文，或执笔书写，或将电话本翻来覆去，

或认真地审批公文等，这也是一个很显著表示拒绝之意方法。在保险顾问当中为数不少人，对这些不屑一顾并继续推进自己商谈计划，即使这么做不是不能够，不过成功机会几乎等于零，甚至可能产生不良影响。

4. 肢体语言表示

不停地一会儿抬头看钟，一会儿又低下头看手表，在肢体语言当中这是一个比较强烈拒绝行为，推销员要是面对此种情况，可能要提心吊胆地坐在一旁，等候用户驱逐令。

5. 无视推销员存在

用户无视推销员存在，表现出对推销员不屑一顾态度，关键行为表现是在办公室内，职员之间相互交谈相关工作事宜，或很专注地打电话等，即使推销员和她们搭话或试图了解情况，也不做任何反应，继续写她们公文。

6. 回避视线

不看推销员眼睛，对推销员提出问题敷衍了事地回复，表现出自己对保险业务毫无爱好态度。

7. 装作什么全部不知道态度

8. 不看宣传资料

根本不看推销员递过去资料，也不想接过来，即使推销员打开送到她前面，也会将视线移开。这种态度也是强烈表示拒绝方法。

9. 出逐客令

这是肢体语言当中，表示拒绝最强烈方法，如：“我用不着寿险人员帮助，请回去！”甚至从背后推或拉出门外，即使不存在什么安全问题，但真有这种情况发生，会造成推销员心理难于愈合伤痕，不过害怕这些事情话，就极难在保险推销这一行中站稳脚跟。

预防遭受拒绝方法二十二：对于拒绝不做议论

有些推销员回到企业爱夸耀自己和用户争论，并让用户哑口无言情况，说什么“哇，好兴奋呢！根当地打败用户啦，客人气得像哑巴吃黄连,有苦全部说不出来，这回一定要她加入！”可是没过多久便败退下来，用户拒绝实现承诺。在和用户争论中打败用户怎么能取得保险业绩呢？这么就可能伤及推销员感情，不过确确实实地在实际销售上，你是一名失败者，没有必需和用户唇枪舌战，学学古代商人，没有那种顺水推舟如“那就按客人意思去办吧”商人本性，是无法销售成功。

预防遭受拒绝方法二十三：不要对拒绝急于做出瓜

有些人遭到措词强烈拒绝时，心急如焚地想给反击，多数情况是过了一段时间事情仍极难得四处理。拒绝时候，连用户自己也在不知不觉中产生对自我不满，最好是过一段时间，等脑子清醒以后，再具体说明也不迟。

预防遭受拒绝方法二十四：以表示共鸣来做出反应

通常能够表示同情心，如：对待因孩子死亡而难过母亲时，尽可能表现出如自己孩子通常感情，“多么疼爱，注入心血养育……”，以这么悲伤态度表情等，表示对母亲同情。

举个保险销售例子如：客人说：“最近 XX 人寿保险企业收款人来过，我们是要求每月初交款，不过，这次莫名其妙地还未到月初，就急忙忙地请款，而且连话也不留一句就走了，还说什么缺资金，所以提前向用户借来用而已，哈，多么好笑藉口啊！保险商全部是一样，加入保险之前，像情人通常关心，用户一旦加入以后，像上钓鱼一样，只是随便逗弄你们，XX 人寿保险企业也和 XX 人寿保险企业一样”。这时推销员吃了一惊地道：“真是想不到……（做出无法了解神情）。虽不是我们企业，但怎么说全部一样是保险企业，我真感到可耻，以后会加强和同行之间联络，开始为杜绝这种不良现象而努力，还望您多多指教。”后面轻轻地再加一句“要是我在场会给她一记耳光。”这么避开用户不满，表示同情和共鸣，开展保险推销也就顺利多了。

预防遭受拒绝方法二十五：以数次反复手段满足用户

用户说加入保险期限太长，所以不想加入。这时推销员说：“噢！您是在说期限很长是吗！不过即使时间长……”。这么地从用户语句中中心进行数次反复，让用户认真听推销员说明，而且可能对推销员怀有好感，先让用户从心里上得到满足，若是用户委托推销员什么事情时，也能够反复强调来确定，这么既能够让用户了解保险事项，也能够留下好印象。

预防遭受拒绝方法二十六：拒绝和销售是难兄难弟

仅凭三寸不烂之舌，争取几百元收入事业，只会局限住保险销售。没有什么资金，要是顺利地签了一张合约，就会得到一万元现金是完全可能事情，所以说遭受拒绝以后推销员表现，往往不应是泄气，无精打采，而是要有很强毅力。

预防遭受拒绝方法二十七：最好表现夸张部分

销售也算是一个演出，语言不是唯一武器，能够采取美国人那样手势，或赞扬主人家天花板，也能够主动地迎适用户，关键是尽可能夸大对方优点，这也是争取用户策略之一。

预防遭受拒绝方法二十八：立即了解，并统计用户要求，尽可能真诚地给回复

大家全部比较喜爱谈论成就事业人，也有大家为达成事业成功而苦思冥想。对于成功推销员而言，她们成功原因，是从生活细节中、用户拒绝中分析用户要求是什么，搜集用户们不一样意见，对于她们疑问不敢怠慢，清清楚楚给回复，这种态度能够称为诚心诚意。不过还有一个以帮助用户为己任，对拒绝加入保险用户不抱有偏见，一样地愿意帮助她们。

预防遭受拒绝方法二十九：退一步，海阔天空

当面对用户时，心里要有“发我薪水是眼前这位用户”想法，你表现就会自然地谦虚了很多。即使用户无缘无故地向你发脾气，也要采取谦让态度，不要火上加油，谦虚、谦让也是一个美德！

预防遭受拒绝方法三十：不管对方拒绝态度多么傲慢或蛮横无礼，还是要向对方表示感谢她教育了自己很多东西

这一点对从事其它事业人来讲，简直是污辱人格，不过在推销行业中必需要这么做。你这种态度也会对这种大度量表示钦佩，认为：“她说了很多感谢话，和以往推销员不一样”，于是便对你留下了好印象，还使她加入保险。不过问题并非如此，即使用户不会因对推销员有了一点好感，改变自己立场加入保险行列，不过相比之下，用户会认为近期来过 XX 人寿保险企业推销员可真有修养又懂礼貌（有可能忘记名字，名片也可能早不知放在哪里），但当你有机会下次再访问时，用户有可能比较热情地接待你，“哎呀！XX 人寿保险企业推销员吗？”商谈也比较轻易进行，一到谈判桌上，有经验推销员便如鱼得水，得心应手，能够为这次成功访问划上完美句点。不要忘记，每当你访问没有取得新进展时，尽可能要留下良好印象，方便为下次访问打下基础。

预防遭受拒绝方法三十一：对于含有嘲讽意味拒绝不要抱期望

“噢！是保险企业啊！天天全部有不知哪里来保险企业推销员来打搅，我可不想加入哟，因为我没有钱。”对这种使用权嘲讽语气人，就用别话题来应付，如“今天天气可真晴朗，夏季快来了，现在已开始热了起来！”留下一句道别后，另寻用户为上策。

预防遭受拒绝方法三十二：对用户恶言中伤也绝不生气

推销员生气就等于输了，俗话说：“锲而不舍，金石可镂。”在此想要劝说推销员是：千万要冷静处理问题，尤其是年轻推销员，往往因为血气方刚，到了关键时刻，控制不住情绪，这时把猛烈拒绝语看成耳边风，或是催眠曲就能够了，用户享受拒绝权利，只凭这一点理由就已经足够了，不是吗？

预防遭受拒绝方法三十三：对气冲冲而拒绝用户要采取默默倾听策略

假如此时提问题便等于是火上浇油，所以要避免刺激用户，什么话也不要说，等用户慢慢气消了以后，看按时机要转换别话题，切勿说什么“那以后呢？怎么样了呢？”等话。

预防遭受拒绝方法三十四：对语带客气拒绝

对这种不会立即回复要加入或不加入，只要表现不知所措或不好意思拒绝她人人，推销员能够等着用户回复，她们是愿意合作，即使把话题逐步引向保险问题，她们也会以委婉方法拒绝。

预防遭受拒绝方法三十五：对拒绝加入保险却会问询保险业务人

这种人是十足目标用户，能为这种人提供真正有效情报，她们将会毫不犹豫地加入。推销员首先要确定用户想了解什么样具体资料，回复用户提出问题，对于这种拒绝最好武器是提供具体资料，让她们重视，要把整理好资料准备充足。这种用户，只要推销员做合适说明，即使访问数次，也不会表现出厌烦表情，所以推销员访问时没必需考虑太多。

预防遭受拒绝方法三十六：对摆架子人

有些用户就是喜爱摆架子，不管哪一位推销员访问她们，一直是一副目中无人样子，对付这种要尽可能迎合她们，当对方话告一段落时，立即提出“结果会怎么样呢？能不能继续往下说？”

等问询式语气，来促进她们，满足于自己权威，对于那些想想摆架子人，任她们发挥好了。对付这种用户时，推销员不要使用“就是这么”之类肯定语气，因为这种语气，对她们神经系统来说就像一场大地震刺激。

预防遭受拒绝方法三十七：对付拒绝最有效方法是老实

漫画里常常有些专题是这么：不管世界变得怎样，不管黑暗邪恶势力怎样侵略，最终还是正义战胜邪恶，世界变得充满光明。仔细想一想，这和销售相符合，如不要过分计较，面对用户拒绝、重视怎样给用户留下好印象或怎样保障用户需要。想在短时间内取得成效，能够透过多种人际关系花点经费，或举行公关活动也能够取得预期效果。不过，要想在长久间内，尤其是对付拒绝时候，根本处理方法是带着诚意，四处为用户着想，帮助处理用户所面临困难，时刻保障用户利益才是最关键。这种诚意标准和产业销售中商家信用较为相同。

怎样避免拒绝场所

——避免拒绝 14 种最好方法

避免拒绝方法一：直接否定方法

用户举出很多拒绝理由，推销员能够理直气壮地说：“哎呀！先生，没有事，绝对不是那么一回事，我能够很确定地向你确保这一点”等语气来正面应付用户。假如用户说：“这项商品保费高，保障少，而且对投保人条件也很苛刻，红利也少。”这时能够这么回敬一句：“

请用户仔细研究以后再回复吧！现在市面上，我们企业商品最优惠.有 15 项赔偿保障业务，也只有我们企业一家才能做得到。”

当然，善良话语也能够听得到：“近期来过 XX 人寿保险企业推销员说这个月加入能够得到减免 30 天保费优惠，贵企业是否也有优惠呢？”“没有这回事，依据财政部门公布相关法令要求，采取退佣手段招徕用户，是被法律所严禁。若别家那么做，将会违反法律，本企业可不能那么做。不过您若加入保险，能够享受周到售后服务，不是只局限在一两次金钱优惠，而是享受整个投保期间服务。”

直接否定法因为不考虑听者情绪，只依据事实说实话，不管哪位用户刚开始接解时会感到有点委屈，甚至可能怒相向，斟酌不定主意，就算到期也来个对应不理。但假如用户身为一家之主，真想给家庭组员多一份安全感，就有必需驱散此种意识，认真地考虑保险问题。

比如：商谈保险时。用户会说：“我对自己驾驶技术有绝对自信，所以没必要加入什么保险。”还有一个是：“和其说慢慢考虑，还不如和太太商议好。”即使这种情形拒绝可能性会更高，不过你要说出：“最好还是和太太商议吧！”

和太太商议一下是件很好构想，因为保险和其它行业不一样，加入保险，是为了太太或家族事情，对她本人来说，从保险当中得不到什么益处，完全是属于自己身外事情，所以，能得到太太支持也是需要考虑问题.说真，全部做妻子人当中，没有一位会愿意自己丈夫身患疾病或不幸身亡，太太们对这么保险会表现出主动反对是可了解，而且很可能极力反对加入保险。全部人全部期望自己家庭组员能够健康、平安。做事努力争取顺利，能够享受酒或烟，也能够打麻将，尽情地享受一番，勤奋地工作，同时加入保险等，全部妻子们，对拥挤交通甚感恐惧，因为，她们先生整天全部穿梭于恶劣交通环境之中，深怕自己先生在途中出事故。

避免拒绝方法二：对保险感到厌烦——对付策略

说真，喜爱保险人，实际上极少，这么情形，对我们这么勤务于保险行业人来讲，算是比较遗憾。况且，喜爱保险人大部分是体弱多病者，或是别有用心人。那么，讨论保险原因是否在于保险本身呢？还是在保险费？要不就是推销员呢？

假如用户回复是真心话，能够为此作出说明，回复时带有诚意，连续自己话：“这些保险方法全部是为民众着想，让她们尽可能地避免不稳定生活。当一家支柱在意外事故中不幸身亡时，或老者因体力不支，而无法自己谋生时，为这些人伸出援救之手制度就是人寿保险企业”。

“当然，人生命是不能用金钱替换，不过，在宝贵生命中，为了生存，需要不只是爱情和精神，没有金钱做后盾是万万不行。当你老了以后无法工作时，或生病时，为了保住珍贵生命，不管怎样也不能没有钱。在这里，也不能要求用户喜爱保险，即使多少有点讨厌保险，但最少要了解保险能够怎样帮助大家！”用户虽生气，不过最终还是认为能分辨是非、照章办事推销员值得信赖。这种直接否定说话方法，多少是有点过分，但不管怎么说，这种方法确实能处理用户拒绝问题。

对那些或许是因为用户无知而带来拒绝，或是因误解而带来拒绝，唱反调或单纯地有意给推销员制造麻烦和难题而说出拒绝来说，采取直接否定会产生惊喜处理效果。但采取直接否定法也要注意避免过于严格否定，只要利用几次就会给用户带来不愉快，有可能产生反效果。有些用户性格是无法容忍推销员这种态度，若是意想不到地从推销员那里遭到否定，可能生气或心怀不满，反过来抵制推销员，而把全部不满全部发泄到推销员身上。所以，虽不能一概而论，仍应观察后采取合适策略，最少要看清对方现在精神情况或情绪以后，分别利用合适策略。

避免拒绝方法三：间接否定方法

这一方法比较实在，也较有名，不仅适用于保险业务推广，而且对全部商品销售也能够广泛应用。

这一方法具体做法是首先对用户拒绝表示了解，“尽可能地根据料客意思”回复问题。就是指不管情况和事实多么不符合，一味肯定用户，逐步引导走向“不过客人不是说好了……”方向。

举二三个例子：“用户说已经加入保险了，虽说有了最低程度风险保障，不过现在是保险行业时代，有很多新险种，用以前加入险种来换一项新险种！”推销员能够这么劝说用户。

“噢，有 30 倍赔偿，不过保费偏高了点，怎么会这么呢？现在月薪是……”用户这么自言自语时，保险从业人员要利用进机地做说明：“是啊，跟您所说一样，保费确实是高了一点，不过俗话说‘廉价没好货’，保险业务也是一样，保险金高，相对地保障也多呀！加入这一项保险可说是加入了终生养老保险。”

避免拒绝方法四：责问方法

首先要叙述是“请说明一下，为何会对这保险有疑问呢？”等方法向用户提起反问，还能够说：“因为我本人不太聪慧，对您刚才听说一直不太了解”等，或许能够得到用户拒绝原因。

还有，业务人员试着帮着用户说话，“XX 先生想这么说是吧！”、“XX 先生有什么话要说吗？”也能够这么相反地提出责问来确定，依据对方态度深入地探求。

“有没有能够证实资料？”或“哪家企业销售员那么讲？”或“那不过是传言，不是 XX 先生亲身体验吧？”等方法提出责问，当用户说：“再给我一点时间，让我好好考虑一下。”以这种客气拒绝时，能够这么说：“给您时间考虑是能够呀！不过还需要想什么呢？”

“现在加入保险是有些不方便”、“上次买钢琴贷款也还未付清呢！”、“那么说钢琴贷款期限结束以后就答应加入了？”这么追迫客人，这时若是位不想加入人，就会说出具体理由，经过多种不一样手段，明确地表示不加入保险原因。知道了原因以后，针对这一点能够进行适合销售。

这种责问不仅是透过向用户提出责问，了解其拒绝真实原因，而且也不会对用户产生任何心理压力。责问法有这么显著特点，在实际利用中，语气上要稍微注意部分，就能取得很好效果，平时对这种方法有了深入研究，在实际销售当中会帮你不少忙。

避免拒绝方法五：装模作样方法

这是一个装傻方法，不管用户怎样清楚地表示了拒绝之意，做推销员全部装做没有听到。有这么说法，在老年人身上比较普遍，那就是老年人在交谈当中，对自己不好就装作没听清楚，但一对自己有益声音，哪怕声音再小也能听得到。推销员采取策略也和之相同，推销员们无视拒绝之辞或否认拒绝，在利用这种方法时，关键是只对自己销售真正有利才加以倾听，所以，和其装作听不清楚，倒不如有意装出无法听进样子为好，不过要做到这一点在肢体上表现，若平时没有练习会很不轻易，在日常事务动作当中，这种表现方法千奇百怪。有些用户拒绝仅仅是藉口或是出于习惯性，这种方法反而被用户应用于对付推销员，当用户改变立场，已经有了加入念头时，推销员仍要采取这种方法，而不是立即转换策略，起了反效果。若不立即转换策略，那么用户也将不顺从，不过，有些用户却很轻微地表示拒绝，但内心却是固若金汤，她们轻微拒绝，最少是经过二三次反复考虑以后做出，所以推销员无法改变她们立场。

避免拒绝方法六：让客人自己处理方法

这是推销员引导用户，让客人自己主动取消拒绝方法，推销员从侧面诱导用户思维，而不能直接对用户进行干涉。仿佛高明精神科医生诊疗神经衰弱患者一样，首先，医生对患者采取催眠好方法，然后，当病人进入无意识状态时，问起不适之处，进而引向正确方向，用这种方法练习达成一定程度，就能够自己进入催眠状态，也能够自己处理烦恼。这里得出一套处理模式，即进入某种状态→反复练习→查明问题→处理问题。

“进入某种状态”是指对于用户拒绝表示充足了解并接收用户见解。对用户采取低姿态，恭敬地俯首称臣，并加部分“噢，原来如此啊！”之类话。

“反复练习”指是推销员简明地概括用户所说话，又说明给用户听方法。这时推销员概括说明不要违反用户意愿，最好是把原来话反复一次。还有利用这种方法反复给用户听，不许可加杂推销员自己想法或思想观念，就像给孩子讲小说书一样。

如用户说：“和家人商议好了要加入保险，不过现在经济不太许可”来拒绝时，反复话说是：“那么家人愿意加入啰！”像这个例子一样反复语句。然后就是“查明问题”阶段，这个阶段是让用户集中精神注意自己心情和想法，把所领悟感觉不用语言或表情来表示，而是显现在潜意识中，被发掘、压抑了很久东西。如：“收入不许可负担保险”，从这么一句话，以判定隐藏在下面心情：“有钱当然加入啦！”能够明确地说为：“有充裕生活水准，一定加入

呀！”这么使用专门技巧来对付，让用户为没有拒绝充足理由而惭愧，这么拒绝也可解除了，不是吗？

避免拒绝方法七：将资料编成推销夹

什么是资料推销夹呢？就是指当被用户婉言拒绝时，拿出很多资料，如小论文，规格化统计表（不是企业宣传刊物）、图表、推荐证实书，或相片、影片资料等，对用户进行耳濡目染刺激，进而处理方法。

日常大家全部认为保险业务推销员是无形产品销售者，难度相当大，所以不愿加入到保险推销员行列。尽可能地挤到有形产品销售队伍里，如推销汽车、带有花园房子、闪闪发出光彩钻石等行业，用户看了商品以后，会唤起她们购置欲望，不过保险推销呢？做不到这一点。说全部是什么事故、死亡、以防不测等不吉利话，这么用户听了不快乐，也是情有可原。但话说回来，保险推销也不像摘天上星星那样艰苦，人类总有措施克服所面临困难，举例来说，就是前面叙述那样提供丰富资料，而且加上一句：“要想加入新保险最少也需要等四五年才行，万一……”这时有可能得到反应是“哎呀，那么依据这张表格我先生年纪……”有用户能够了解现在加入保险必需性，这时就可立即对用户进行劝说工作，“处理现在处境有这些方法能够参考。”在某情况下，用户是会肯定你能力。

避免拒绝方法八：逆转法

这种方法是为了对付用户拒绝之辞，当说什么甜言蜜语全部无法突破时，忽然转个话锋提起保险毫无相关话题，就会引发用户好奇心，来达成预期目标手段。

比如：“哇！XX先生看来您很喜爱打高尔夫球，是吗（边看着放在走廊上球杆）？什么时候开始打高尔夫球呢？最近我也开始对高尔夫球有爱好，但总是有力不从心感觉……高尔夫球场当中比较有名气是XX高尔夫球场，对吗？”提起和保险业务丝毫不相关事，这句话吸引了对方爱好，愿意和你继续交谈。这么连续一段时间后，能够化干戈为玉帛，在这种你来我往友好交谈气氛当中，解除拒绝加入保险原因，也能够结交成相互了解对方想法知己。

避免拒绝方法九：自我辩护法

平心仔细分析一下，用户拒绝原因，大半情况是对某种不满，或一而再、再而三忍耐下爆发一个情感发泄方法。所以，很多有经验推销员应帮助用户从情绪泥沼中解放出来，而且激励自己“用户是上帝”、“用户永远是正确”等见解来进行自我辩护。

这种方法很受用户们默认，也能为用户处理心中忧闷和不愉快。使用这么方法有会帮用户处理和保险业务毫无相关情况。推销员必需做到面对用户情感发泄，要保持镇静。一直保持冷静态度，不要和用户唇枪舌战，要默默地承受委屈而且采取宽容策略。

随意发泄自己不满情绪用户，面对自我辩护你，像是战场上凯旋而归将军，一样会得意万分，刚才不愉快早已抛到九霄云外去了。

有用户认为：“加入保险以后，活着也得不到保险金，只会损失惨重。最近大家平均寿命不停延长，保险企业钱没地方花，显著证据就是在黄金地段四处建高楼大厦”，这时候推销员也不应立即反应（即使有千言万语想说），只要说一声：“真抱歉，这一点我不太了解”，心平气和地简单应付了事。

还有用户说：“XX 人寿保险企业服务水准较差劲，所以不想加入。”这时候一样没必需做任何解释或说明，只要表示谢意就能够了，现实生活中，有很多上述情况发生。对用户恶语中伤，推销员一直保持缄默或持认可态度，用户闷气也早已打消了，得意之中自感到有点过分，并对推销员内疚之情油然而生，不仅心里可能开始软化，而且对推销员宽宏大量，表示敬意，态度也随之一百八十度转变，有时也能够利用一下用户这种心理，有意在有限范围内，刺激用户进行情感发泄。不管哪一个用户全部或多或少地对保险，或对推销员不满，所以要想在保险推销中取得成功，就必需打动用户心，这过程也是一位保险推销员成功之路。

避免拒绝方法十：声东击西法

推销员刚开始时，必需过着“乞丐般”委屈生活，逢人就说：“拜托您了，请过目吧！”就像是看上意中人开始追求一样，你越追，追得越急越猛，对方就路得越远，也京戏得更高傲了。采取二话不说，忽然离开方法，有时对推销员也是必需，这种策略叫做“欲擒故纵”法。

欲擒故纵策略原来自于古代“三十六计”

中广泛应用于古代战场上一个战术。战争中为了顺利取得胜利，依据风云变幻沙场情况，看按时机后向敌方推进，或是向我后方后退，利用到现代商场战争，也是很有效果。在和用户判定当中立即掌握时机、正确处理，深入达成自己预期目标，要依据用户态度灵机应变地推进业务。如：立即尝到胜利喜悦那一刻，即面对徘徊不定用户“愿意加入，但还得四五天时间仔细考虑，要是改变主意，今天应允就自动无效”等情况，这时候很多推销员认为四五天后，有可能签得到合约，不过要记住，这是一个很高明拒绝之辞，即使四五天后，你再去访问，回复仍然是“再让我仔细想想”，或迎接你是空无一人房子，主人外出中情形，所以立即把话接过来“哇！是真吗？我知道啦，不过呢，四五天以后还要忙于开拓新市场，恐怕您没有这份运气啰！”边说边摆出说明资料，一副表示惋惜态度。

这种心情用户往往多多少少对推销员怀有不满。面对这种用户“既不拒绝也不表示加入，一味地讲再考虑一下”情况要耐心等候。用户为了当场处理这种不满心情驱使，便会有“请稍等一下好吗？和家人商议以后再回复”心量情况。

员工这时握好笔，要以势如破竹之势签署合约才行。像这么采取“软硬兼施”“声东击西”法特征是：对用户察言观色，果断地采取行动。当然，这种策略不仅仅只是在接收签约阶段才有效，开展业务阶段，尤其是在首次访问中拒绝情况下照样能够利用。

假如用户说：“没有加入保险必需”来拒绝时，深入助长用户气焰：“是吗？那么，就不要加入吗！”这么边说边做边回复动作，把小册子等原本想赠予给用户物品也收回装进皮包里，并摆出满不在意神态，这么用户便会对会员工预想不到态度深感不安，进而存有“请稍等一下……”心理情况，在这种情况下，用户十人当中大聚会有一人会继续保险冷静。

避免拒绝方法十一：比较法

在保险推销行业中，必需严格遵守准则是：在用户面前不说其它保险企业或其它企业员工坏话，这也是依据时间和地点不一样而不一样。谁叫这是竞争世界呢？清楚地了解别家企业员工商品普及程度、消费者心目中地位、加入保险条件、服务体系等。在尽可能范围内利用这些客观条件，而且在和其它企业商品比较时，发掘母企业商品优点，如此一来，就可避免遭到拒绝。

我们员工应抱有对自己企业优越感，和对自己能力充满信心，能应付立即发生任何情况。而对用户对其它保险企业或员工赞不绝口，常常会使员工陷入进退维谷处境：“XX 人寿企业是一家很有信誉企业，其服务也是相当周到。”

尤其是这位说话者，已经加入某一项保险时，其难度就更大，她们常常举着该保险企业优点，把这些企业捧到天上，因为不管是哪一位，全部说不出自己加入保险企业缺点。对这种用户展开新保险业务，其难度相当大，除非她们心甘情愿地加入新保险。

避免拒绝方法十二：妥协法

这是一个和用户不发生冲突，在让步过程中，等候着时机成熟，到时便展开攻势一个策略。也就是说推销员主动让步，而且是一点一点，好让用户从心理上得到平衡进而走到签约台前，即所谓化干戈为玉帛，在谈笑风生之间处理事务方法。但这种方法最好不要利用在刚刚开始商谈中，中能使用在不管怎样全部起不了显著效果，而且对方一直固执己见，在万般无奈情况下，才能应用。就是到了已无退路时，才能利用绝处逢生之计。

避免拒绝方法十三：肯定法

这种方法是管理用户怎样，全部对她观念给肯定，提出疑问也能够举出事实和证据，最终引导用户同意你见解方法。

如用户说：“保险嘛，不想加入啦！把命交给保险企业来担保，像是等着死神光临一样，不是吗？”这么拒绝时，你能够回敬一句：“但实际上是不管你喜不喜爱，对你是很有必需。”或“若是经济上比较充实话，不妨加入试一试吧！”以这种肯定方法，提起责问并唤起用户认同，下一步是肯定用户听说话，最终会让用户观念也和你一样。当然也可能会发生否定情况，但只要推销员巧妙地利用逻辑学引导用户思维，得到用户默认，这并非艰苦之事。

避免拒绝方法十四：拒绝判定法

用语言表示拒绝不是唯一讯息传达路径，该用何态度来表示拒绝或依据所处境而拒绝情况也很多。在什么样处境下表示拒绝也有反应问题则在后面叙述，以下依情况分别叙述。

1. 拒绝见面→当对方知道来访者是哪家企业哪一人而拒绝见面情况时，这种情况下就极难处理，任何高明策略全部无法突破，这种障碍在全部销售行业中，以保险业务碰上情形最多。用户把门关得紧紧，根本听不进去你所说话，就算是待在接待室里赖着不走也只是原地踏步了，处理方法只有透过能给对方产生很大影响人才行。
2. 装作出门样→推销员分明知道屋里有些人，但就有部分人是不管你怎么叫、怎么喊也不出头探望，或透过佣人说不在。推销员一进屋时就看到主人车停放在院子里，但夫人却出来说：“现在外出中”往返避，企业情况则通常是由秘书出来挡驾。
3. 事先约好访问，主人却不在→是有意躲避推销员呢？不是真有急事出外办事了呢？假如说是有急事出门，在这种情况下，加入保险可能性还是很大！已经说好了和保险员工见面，按理说，是不能不守信用，有什么为难事，难说不能委托神通广大员工？保险推销领域常常不了解其它行业通例，所以这种情况屡见不鲜。
4. 等了好长时间结果却是否定→等用户做出决定，这一小时或一个半小时时间，不管对方愿不愿接收访问前提下，即使见面了，也是表现出出奇冷淡态度，“噢！原来是位保险推销员呀，有何贵干吗？”而已，若是医生话好歹也要打一针了事，可是又不是打针，遇见用户冷淡只有万般无奈、没有措施，对方根本不理你，只好收拾行李告辞。
5. 想要见人不出来，只派代理人来应酬→尤其是访问企业中有决议权力经理和常务董事，不过很多情况，若只派课长或组长来应付而已，说什么先生没这份心情之类。见到没有决定权家庭主妇，推销员再有本事也是“对牛弹琴”，这也是一个拒绝方法。
6. 离开座位走到别地方→在会谈当中，忽然想起什么事情似起身就走，这时推销员若认为对方有什么急事是大错特错，这种想法简直像小学生一样天真，即使你一直等到天黑也见不到对方回来。这时向秘书部经理现在在保处，会得到：“前很快来了一个客人和她一起外出了。”或“经理现在不在企业里，不知道去了什么地方”等等。
7. 因为客人来访，企业经理不得不离开座位→

在会客室里和经理谈论保险业务时，企业里忽然来了访客，需要由经理应对时，保险从业人员处境就无处诉说了。可能只能坐在会客室角落，更糟话，还要离开会客室，在别地方等她们之间谈话结束，可能地只能站着等，等到脚全部发软了，经理才好不轻易出来，却和客人一同离开，简直岂有此理，让人又气又无奈。

8. 谈话气氛很沉闷→有时对方没有热情，一副冷面孔，根本就没有心情谈论保险业务，只不过缄默不语地看着公关礼品或小册子来打发时间，有点像“即使你造访千万次，我就是不加入态度”，对这种情况，保险推销员要做好判定，不要无故地浪费宝贵时间，果断放弃这个目标或是强硬地敲破其冷酷面具。

以上叙述是相关怎样应付多种拒绝方法，从下一章开始具体地叙述怎样攻破多种不一样拒绝之辞，和在不一样情况针对男女进行分别说明。

第二章 对付男性用户拒绝之词措施

突破第一道关卡

——销售从拒绝那一刻开始

美国有一位很有名推销员曾说过这么一句话：“真正销售意义是从遭受拒绝那一刻开始。”实际上，几乎没有像保险销售一样艰苦销售，它即使访问了 100 遍，也随时全部存在遭拒绝可能性。其原因在于：

1. 人寿保险企业能担何人生命，此点就有疑问。
2. 保险是属于无形商品，说明也趋向抽象、乏味。
3. 在面积狭小台湾，就有几十万个推销员，所以，竞争异常猛烈。

从以上三点可知推销困难和用户不喜爱原因。

首先为了突破“拒绝”这第一道关卡，必需让对方陷入矛盾之中，为此，有必需对拒绝和怎样回复做深入研究。保险企业应该对推销员们加强训练，以达成能够随机应变地应对用户拒绝。仔细分析拒绝之词，大致上能分为 19 种说法。对这些说法，准备各自标准回复，让推销员们背下来。像在中课时我们做过那样，采取制作小卡片，上面写上单字方法。在制作卡片正面写上“拒绝之词”，后面是“答案”，写上“答案”后了解就轻易多了。

人寿保险企业这么培训保险推销员，并不是件浪费时间事情，不管怎样推销全部存在被用户拒绝时候。所以，开始做访问时，优异行充足应对准备，能够克服部分错误（这种错误，也叫访问恐惧症）。而且，重新树立信心，深入开展销售活动。

为了开展好销售活动，我们在树立信心基础上，应冷静地倾听对方诉说。所谓能说会道应该也要善于倾听别话，以“然后怎么样？”提出疑问方法，这么刺激对方，自然地把话题引向对自己有利方向。

男用户 19 句“拒绝之词”

- (1) 加入保险不能应付通货膨胀。
- (2) 投资保险，还不如投资在商业买卖上。
- (3) 家庭生活不宽裕，无法加入保险。
- (4) 现在是独身一人，没有必需加入保险。
- (5) 担心以后就会陷入保险中难以自拔。
- (6) 稍过一段时间后，再做考虑。
- (7) 因为拥有很多房地产。
- (8) 保险企业过分地谋取暴利。
- (9) 加入保险后不能随便退出。
- (10) 已经加入了保险。
- (11) 死亡以后什么全部知道了。
- (12) 保险期限过长。
- (13) 还有债务要还。
- (14) 对自己健康有充足信心。
- (15) 孩子也有她自己谋生措施。
- (16) 储蓄能够领取利息。
- (17) 请教熟人以后，再做决定。
- (18) 大致来说，领取高额担保是不可能。
- (19) 因为要缴学费，所以还不想考虑保险。

男性用户 19 种拒绝之词和应付对策

——攻克用户 19 种最好手段

拒绝之词一：加入保险不能应付通货膨胀

以前加入保险是这么情景：每人每个月把收入 1/10 用做保险费，期满以后，才 50 万元而已。在当初，有这笔钱能够盖一间房子，现在呢？还不够买一座灵骨塔，为保要花这种冤枉钱呢？而保险推销员，个个有钱得不得了，投保者却囊中羞涩，所以，从今以后开始准备不参与保险。

应付策略

“对不太了解以前情况我们来说，有点不可思议，幸好从长辈那里听说而略知一二.我认为：那种说法也可了解。”（对这种拒绝，不要加以反对，要以肯定态度予对方表示同情，这么能够让用户留下好印象。）

难说保险有着难于应付通货膨胀缺点，这一点相对于生活安定、家族平安，又算得了什么呢？还是考虑一下，家族平安才是值得考虑大局。

可能，用户会认为，把钱存入银行就能够保障全家族组员安定生活。不过，保险和储蓄各有各优势，对短时间来说，存入银行可能优于保险。但加入保险呢？既能够应付突发事件，又能够给家族组员带来安全感受，期满以后也能够领取巨额保险金，说不定满期以后，还能过很富裕生活呢？即使你订下一定目标，定时存入一笔钱，发生意外事件时，这个计划随时有可能中途夭折。

加入保险情况可就不一样了，加入保险同时，也能够享受高额保障，虽说难于十全十美，但相对比较而言，没有比它更美好理财方法。最近物价安定，所以还没有什么生活负担，一旦有物价上涨趋势，我们生活就会变得艰巨，也能够投资对通货膨胀影响不大行业，如股票、现金、土地、房屋、书画等古董，也是很好理财方法，不过，过分地把资金投到某一处是很危险。

在这里我不是劝你把全部资金投到保险上，只有其中一小部分就够了。不过，保险金额过小或过短或是不符合加入条件，保险企业会拒绝接收.用户追加保险金倒是许可，最好是加入五年以上保险，这么能够天天过着有安全感生活，人生会变得愈加丰富多彩，不是吗？

拒绝之词二：投资保险，还不如投资在商业买卖上

“投资保险，还不如投资在其它商业买卖，最低也会有二至三成利润可赚。”

应付策略

“建造这么豪华气派办公大楼（工厂或商店），看来一定是经营很庞大事业，真让人羡慕不已呀！”（商店老板或实业家们含有尤其敏感金钱观，连做梦全部做发财梦。这些人当中大家认为：哪怕有一元游资也不是好现象。还有，虚荣心强人也比较多，所以，称赞对方所取得结果，让她快乐一下，也是取得成功秘诀。）

“听你这么有自信地说，不知道商品买卖投资酬劳率真那么好，不过商业买卖上也通行有守就有攻道理。高中棒球队或棒球比赛也是一样情况，即使有再好打者，守备错误百出，其结局总免不了失利。关键是，首先要打好基础，巩固地盘，然后，才能雷厉风行地展开大胆进攻。”

“而且，保险也含有商业买卖物质，也有诸如收益、亏损、利润等靠计算机无法处理原因。更无法了解是，只需支付每期五万元，一旦发生意外，就能得到百万元以上赔偿金。这种要求，总给人一个离谱感觉，因为这种原因刺激，才促进大家加入保险。而且，能给加入者安全感，为繁荣商业买卖作坚实后盾，不停地发挥自己作用，从其中得到自信和活力，在商业活动中取得更大效益。”

“这么看来，加入保险和从事商业买卖有着一样关键作用。不过，从事商业买卖和实业贸易必有高低起伏，万一经营情况不好，作为龙头大股东忽然发生意外，非但过去努力化为泡影，甚至会出现家族无法继承财产或负债可怕情况。这一点，不管对上班族，或商店老板全部一样，一旦一家之主逝世以后，没有遗产家庭会陷入困境。大家也很清楚这一点，只要平时有保险这方面准备，即使是工作，也可放心大胆地做。”

“大家认为谈起这些事，就认为不吉利，所以，干脆不去想这些事，普遍地存有在自己身上不会出现上述情况侥幸心理。”

“一旦忽然发觉在自己身边发生部分不幸事件，而听到从哪家人寿保险企业得到赔偿，就开始后悔了。”

“不过，这也是一时感慨罢了，伴随时光流逝，开始对保险淡忘。偶然看到推销员来造访，就会自动地转变对保险了解，从而主动要求加入保险。”

“大家全部认为，手握一张保险合约，就认为万事大吉了。其实，关键在于从保险金额到种类，要进行充足研究，在保险活用方法上不停创新。”

拒绝之词三：家庭生活不宽裕，无法加入保险

应付策略

“啊？您说家庭生活不宽裕！现在来说，加入保险是一个不可缺乏生活方法之一，如房屋或衣服、食品一样全部能够列入一样位置。看看现在在市场上销售家庭计划书，就能够发觉从中专门统计了一个保险费项目，这对以前来说，是件不可能事情”。通常全部说，保险成为市民权利一部分，而且，不是休闲之际那样，成为有钱人专属品。

而且，假如真如她所说一样，生活不宽裕，那么，一家之主假如忽然失去收入，将靠什么来保障生活呢？不能坐等幸运之神光临，必需凭藉自己努力和本事来盈利才行。

有个叫做“蚂蚁和蟋蟀”童话小说。有一个炎热夏天，蟋蟀躺在树荫底下乘凉，心情愉快地哼着歌。而同一刻，蚂蚁围坐在火炉边吃东西，谈笑风生。

而蟋蟀整个夏天付出劳动，一无所获，只好厚着脸皮，踏着雪，到蚂蚁家来借食物。

这个童话，深刻地说明了保险内涵。当然，说起来轻易做起来难。刚加入保险以后，总有点不舒畅感觉，为保险做准备或努力辛劳结果，只是为了 60 岁以后能确保经济生活，或从事感爱好活动，或出国旅游，或生活更有意义而已吗？

对很多年轻人来说，只为养老而参与保险不值得，不过，比老了以后仍忍着酸痛脚继续劳动强得多。把钱财带到来世是不可能事情，所以，留下钱也没地方花，有首歌曲当中，不是有这么一句话吗？明天会有明天生活方法。有了这么心情，才认为人生并不寂寞呀！

拒绝之词四：现在是独身一人，没有必需加入保险

应付策略

实际上，我认为那种想法不太合适，而且，恰好和你说相反，因为现在是独身一人，没有什么负担可言，能够尽情享受，所以，不考虑储蓄和保险想法是能够了解。不过，请稍等一下，这里存在这么问题，我们每个人来到这个世界上时全部一样，能够说是赤手空拳，可是，从这一刻过后，会开始出现人生差距。就是说，成功人生起跑点在于独身生活时期，我认为，有必需听取前辈们话。

以我经验来看，加入保险最好时机是独身生活时期。你今年已经 25 岁了，过一段时间后还得结婚，而有了孩子后负担便会随之增多，对家庭责任也越来越重。已经结婚夫妇们在实际生活当中，深深体会到加入保险必需性，而到现在才开始后悔自己为何没有在独身时期加入保险。因为，独身时期加入保险，既享受低保费，又没有什么可负担责任。

保险费是依据投保者年纪决定，加入保险年纪越小，其保险费也越低。这么费用从十二个月或两年时间是看不出多少差距，不过，20 年或 30 年保险就有很显著差距，这么，既能够妥善管理资金，又能够预防意外情况发生。一旦下定决心后加入保险，不管从哪方面价值观来看，全部是很值得，所以，独身时期半强制性地加入保险也是必需。

独身时期体会加入保险必需性人极少，很多年轻人在保险推销员凌厉攻势面前迫于无奈，很不情愿地加入保险，到了以后，就会从内心里对那些曾经采取半强制手段来迫使她们加入保险员工感激不尽。“噢，幸亏那时候听了员工话，加入了保险。”

即使这么，也有一件更为关键事情——我们不应该忘记把我们抚养长大双亲，我们必需为辛劳大半辈子父母亲做点什么，哪怕仅仅是提供金钱方面资助。所以，从年轻时期开始，为此做好准备是很必需。不管怎样也不想加入保险，那么，能够采取别方法，如保险企业新开辟以养老储蓄为主保险。大家一要做好未来人生准备。

拒绝之词五：担心以后就会陷入保险中难以自拔

“这次是能够加入，不过害怕以后会缴不起保费，所以，还是决定不加入好。”

应付策略

“不管什么事情全部是受苦在前，享受在后。享受是刻苦奋斗肯定结果，请你不要总是一副很为难表情好吗？真想听你做出最终决定。我想没必需为了是否要加入保险问题，瞻前顾后，实际加入保险来体会一下感觉，也是一个很值得经验。”

但在没有明确计划情况下，你只是依据推销员劝说而加入，那就另当别论。至现在为止，所积蓄金钱相当于电脑进行曲折人生生涯计划。在这里记载着，拥有 XX 百万元累积金额，即使未来发生意外事情，不得不中止支付保险费，也有很多个方法能够处理。

如：降低保费方法。在尽可能范围内，降低用户支付保险费；也可采取延长并保费期限方法；或输保单贷款；办理展期保险或缴清保险。“你只要说出采取哪一个方法，立即就能够帮忙办理手续，这种手续是很简单。”

拒绝之词六：稍过一段时间后，再做考虑

“现在比较忙，过一阵子再考虑这个问题。”

应付策略

其实，这么拒绝方法不是拒绝，而是有意赶走保险推销员一个托词。这时，推销员要说：“我知道了，就根据你意思，我这就回去，当你有空时，我将很荣幸地再次进行造访。不过，这一次确实是极难得机会，请再听我说明好吗？”

实际上，世界上有很多可怜人，但针对申请人情况而言，保险企业会拒绝不符合条件申请人。比如：①身患疾病人；②普遍地被大家认为不应该加入保险人。听了这句话你可能很惊讶地问：咦？对于这么心甘情愿加入保险人，怎么保险企业反而不接收呢？真是不可思议，但事实是如此。

如：癌症患者、糖尿病患者、高血压患者，或胃溃疡患者等带有严重疾病人是不能加入保险。这么说来，其实被保险推销员看中用户是比较幸运，因为，她们大部分全部含有健康身体。到现在为止，你或许会认为，保险是没有必需，不过，当你认识到加入保险必需性后，想申请加入保险，却碍于其它疾病而被拒绝接收，所以现在你应该要再考虑一下，不知是否言语过重，不过，现实就是这么。已经是保险企业用户人当中，有不少人加入时是迫于无奈。实是加入了保险以后呢？情况就不一样了，全部会认为加入保险是很值得事情。

像现在这么，用户思索问题时，忽然发生灾难或事故，怎么办呢？疾病能够进行诊疗，但事故却不一样，通常是不作预警而忽然来到。

拒绝之词七：因为拥有很多房地产

“拥有很多房屋和土地，万一急需用钱时候，能够卖掉房地产，就可处理这些困难。”

应付策略

这么拒绝通常来自拥很多房地产富翁，她们全部是些事业有成人，极难听得进其它人话。

“您是李先生吗？令人羡慕呀！不过，现在困难不在于拥有很多财产，而在于怎样保住自己财产问题。

看来，李先生把自己财产全部用在房地产，假如要让继承那些财产或赠和时候，还需要缴纳可观税金，而且，处理时可能正是房地产市场不景气时候，降低二至三成价价格是很日常事情。买者要是了解您急于脱手原因可能往往会往下杀价。

还有，李先生万一有一意外，房地产需要继承时，还得经过国税局严格审查，不过，加入了保险以后呢？情况就不一样了，即使无须处理那么关键房地产，也能够支付遗产税。要采取这种方法，只要加入保险就能够了。

拒绝之词八：保险企业过分地谋取暴利

用户多有这种理由：“保险企业用用户钱来盖自己办公大楼，看着便不顺眼。”

应付策略

碰到这种情况时不要急着否定，而用较友好和态度给予肯定，“就像您所说那样 XX 人寿保险企业赚取利润确实不少，不过对我们来说没有任何利益可言（边笑边说）……

不过越是气派保险企业经营项目就愈多，酬劳率也愈高，能够享受比别家保险企业更为周到售后服务。这就是 XX 人寿保险企业职工充足了解人寿保险行业制度和组织体系，所以比较易于了解。XX 人寿保险企业时时刻刻保障投保人收益不受侵犯同时，也为本行业这有效运行和健全发展不停地努力，绝不只求仅仅只有自己一家企业从竞争中脱颖而出，而且着重把此行业发展乃至为了全体社会繁荣，看作是自己义不容辞责任。

我们人寿保险企业当然也追求利润，俗话说：不盈利企业是罪恶，当然保险企业里还专门设有不能随意挪用利益组织机构。

“当你上街购物或购置股票时候，或许偶然光临以前没有去过商店，当你感到这家商店可能是亏损经营企业，或连用户影子全部找不到商店时，你也不会在此购物或购入这种亏损企业股票。这是因为人固有思维模式是：有很好业绩汇报才认为该企业是有期望，值得投资。一样地，保险企业建豪华办公大楼，也是为了透过向别家企业贷款等经营手段，帮助用户增值赢利。还有，让用户加入保险，也是一个储蓄方法。保险企业为了能使用户多出资金增值，也有必需安全地管理好被认为是除了生命以外第二关键财产。对办公大楼投资额比起总资产中用于财务贷付款项，只是九牛一毛罢了。所以，期望得到投保人了解和支持。

人寿保险企业是如用户们所知道一样，以人性命为对象，所以民众平均寿命表现得极其敏感。现在，女性比起男性平均寿命更长部分，所以女性加入保险时也应相对地给折扣。以这种方法能够预先反应民众平均寿命保费，另外还可当预定利率和预定办公费用参考。

拒绝之词九：加入保险后不能随便退出

“加入保险企业虽能够帮助渡过偶然灾难，但不能随意支配自己资金，所以有很多不便之处。”

应付策略

“你说很正确，把资金存在银行，用户可能随时提取。从这一点而言，确实给用户提供了很多方便，不过，反过来说，保险也有其它很多优点，只不过很多用户对这一点了解不深入而已。或许是我们宣传不够所致结果吧！

要是中途需要临时中止支付保费时候，能够办理停效，只要在两年内加补中途中止那部分金额，也就能够继续原先项目，不过需经过保险企业同意。我们每一个人把自己相当珍贵财产投资到能得到最多回报领域，是通常共识。我们不能单纯地比较保险和储蓄，因为两经营目标就不一样，这么说你是否认为有点不耐烦呢？不过，话又说回来，所以自己财产也也相对降低。那么，保险怎么样呢？保险企业帮用户理财，一旦到期后，用户可领取到几千万全部是有可能。而且，在这过程中，即使碰到了什么麻烦，也无须因解除燃眉之急而忧心忡忡。

人寿保险能够是你人生过程中最大一笔财富，它是不能用其它金融商品替换。人生流逝时光是一去不复返，加入保险如同火车车票一样，保单只不过是一张纸而已，但确实能够确保退休生活过得无忧无虑。和此同时，它也能够帮您处理，诸如意外事故、灾难（意外）等。也能够做您想做事情，帮助其它家庭组员，维持现在生活水准等，为用户全方面地安排好身边可能会发生多种情况，这么家庭组员也有了火车车票。请您注意，人生是单行道，要顺利经过每一个驿站。到现在发止还不敢做出决定，将会给后代留下终生遗憾。

拒绝之词十：已经加入了保险

“早已加入了保险了（我对保险一向很主动）。 ”

应付对策

这么拒绝之词也是普遍，即使没有加入保险，面对保险推销员时候会很本能地脱口而出，。通常而言，这些随便说出口话，可信度极少，对用户而言，这么因答是很正常事情。所以，保险推销员应该进行曲深度思索。

“哗！那是件好事情呀！现在时代不加入保险，没给家人保险人已极少了。”

您认为保险是应该加入，不过问题在于保险额度，要是可能话，想跟您商谈一下，衣服需伴随人成长而重新裁量，款式也不能过时，保险也是一样道理。在原来储蓄基础上再存入资金，大家不会认为那是坏事。

假如退休年纪是 60 岁左右，向家庭主妇进行问询该准备多少养老金时，几乎全部主妇们全部要有概念。不过，依据 XX 人寿保险企业统计，约有 1000 万最为适宜。所以，再投入一部分资金到保险上，那么，以领取养老金时，会增加部分红利。至今已经加入了 1000 万元保险，那么，没有再讨论加入保险必需。养老金数额和所加入保险项目没有什么直接联络。

拒绝之词十一：死亡以后什么全部知道了

“死亡以后即使发给巨额赔偿金也没用处，家庭组员们有她们自己谋生方法。”

应付策略

用严厉表情说：“那是错误想法”来给予否定，或采取轻微愤怒表情，从这种不负责任话语中能够看得出说话者人性，要让对方多少也感到这么感觉，便说：“

人总是做最坏计划渡过一生。当我完成一天工作，回到家时，不是想为了这个家庭，为这个孩子要更努力吗？万一有意外事情发生时，不要贤慧太太和可爱孩子受苦，事先早做好预防，莫非不是一位父亲不可推卸责任吗？这么，即使一家之主逝世了，最少在短时间内不会流落街头。那时，没有钱做什么事情也只能兴叹了。现在跟过去不一样，过去年代，一家之主逝世了，家人也能在父母、弟兄、亲戚那里得到资助，足以生活下去，现在呢？全部人全部为自己事而早晚奔波，哪里还有时间和精力来顾及她人生死？生活中所碰到或可能碰到问题，全部该由自己操心，自己来处理才行，你明白这一点吗？

当你离开人世以后，你莫非忍心看着孤儿寡母流落街头？请您再认真地考虑一下吧！

拒绝之词十二：保险期限过长

“那是事实。不过，保险期限其实越长越好，因为保险金要伴随一个人人生旅程，而且保障人生，不能只靠短短三年或五年时间就能处理。对这一点来讲，保险期限长还是比较合理。

假如没有保险事业，这个世界就变得没有完全感。若保险期限过短，期满后再加入，保险事业需这么日复一日，年复十二个月接续下去才行。保险费用是依据投保时年纪来决定，加入年纪越高，保险费用也就越多，所以晚一点感觉身体不舒适，才想加入保险，那时候就得考虑保险企业愿不愿意接收保险了。况且，白驹过隙，岁月如梭，一眨眼间功夫，你会步入老年，期满日子也就到了。所以，能够这么说，保险期限既长又短。

拒绝之词十三：还有债务要还

“欠了她人很多债，而且差不多全部已经到期。”

应付策略

“噢，我知道了。就像你所说一样，你欠了她人很多债，意味着你本人有很高信用度。万一你有了意外，那么，庞大债务不是留给家人了吗？哗！真是可怕！所以说，你加入了保险，就等于是你已经降低了一个债。不是吗？”

能够依靠这一点，你拥有很高信用度，对家人生活做了妥善安排，再加上增值财产，你完全能够过安逸晚年。而且，在你身上发生意外时，也不会给家里留下任何包袱。做这些事情就是我们人寿保险企业义不容辞责任！

所以，因有还不清债而拒绝加入保险理论是站不住脚。越有还未还清贷款或别债务，就越有必需加入保险。这么，最少也能减轻和保险对应部分债务。发生意外时候，用那部分来支付债务就能够啦！我们能够想像一下，假如，我忽然有了意外，既没有保险企业赔偿金，又有贷款和债务催得很凶，你家人该怎么办？

拒绝之词十四：对自己健康有充足信心

“我对自己身体健康很自信，绝对不会发生什么疾病。”

应付策略

这一部分人往往有强壮体魄，所以，对自己健康抱有绝对自信。对这些人不要吝惜赞美之词，“哇！好棒身体呀，真是令人羡慕不已！”

“不知你听了这句话是否惊讶，人类疾病不能只用死亡来判定。伴随文化繁荣和人口增加等很多原因，轻易发生部分，不仅仅是交通事故灾难，而且有越来越多趋势。最近，在台湾发生几起火车事故，造成多人伤亡。”

没有因为事故而身亡，台湾地域人平均年纪将会达成 90 岁能上。不管再有本事人也设想不到，未来会发生什么事情。每个人一生，总是难免体力衰退、得糖尿病、血压也越来越高，或是同年纪人一个一个住进医院等。得到保险企业帮助也要符合条件才行，假如超出了保险企业年纪界限或达不到健康标准，保险企业不会接收你申请。即使加入了，也只能是附加特殊保险，这种特殊条件是很苛刻（即要交极高额投保金或保险企业赔偿条例很严格）。

所以，最好趁现在还年轻，对自己身体健康有十足信心时加入。有很多情况下是因为意外事故，整天只能躺在病床上身体很脆弱人，比起那些有良好身体人更为长寿。人寿保险企业不能像医生那样，一旦发觉用户中有些人患病，就立即采取方法给诊疗或提供药品。当你受伤、患病或出了事故时，才想到要加入保险是很困难事情。

我们保险推销员责任是，为众多大众进行说明加入保险必需性，而且，帮助大家能过着幸福温馨家庭生活。在以前，年老而不能做事人，由儿女来供养，有还不清堆积如山债务时，由弟兄们帮你还债，因忽然灾难而生活变得困难时，能够得到来自儿女、亲戚和好友资助。不过，现在这一切全部成为令人感慨遥远历史了。

拒绝之词十五：孩子也有她自己谋生措施

“即使没有父母关心和抚育，孩子照样能够长大成人。”

应付策略

孩子是父母心肝宝贝，称职父母心里总是想着：“孩子是我心中太阳，可爱得令人感觉温馨。”

为人父母者通常全部对孩子比较严格，激励孩子主动进取，树立远大理想，并把孩子看成是未来期望。把自己当年未实现理想，委托给孩子，期望能梦想成真，所以，我认为：父母有必需为孩子加入保险，就算未来发生了意想不到灾难，也不会影响到孩子身上，使孩子在没有后顾之忧情况下能安心读书。等孩子长大成人，开始独自过生活，或过两个人新婚生活，能够愉快无忧。以后有了孙子时，做为爷爷或奶奶您们，就能够买部分糖果之类礼品到孙子家去串门子，看看孙子。当听到孙子喊着：“爷爷！奶奶！”就能够体会金钱关键了。

其次来说也不会给孩子增添麻烦，尤其不会在经济上孩子增加负担，宁可帮不上忙也不能为她们增加压力！所以趁现在还年轻力壮时，在能力许可范围内加入保险，既可作为养老金，也能够为太太或孩子准备生活费用或是教育经费，不是一箭双雕吗？而且，伴随生活节奏加紧，现在不像以前那样，现代人没有时间顾及她人，家庭结构也早已开始从传统家庭转变为关键家庭。在美国，父母们把孩子留在家里，照样参与多种舞会、聚会什么，孩子长大了以后也不会所以而大感不平。

拒绝之词十六：储蓄能够领取利息

“储蓄能够领取利息有增值作用，所以不想加入保险！”

应付策略

“像您所说一样，存款能够领到利息，不过也不能所以而斩钉截铁，肯不定时储蓄才是最好理财手段。储蓄和加入保险全部有自己优势，对照一看便能够了解到其中奥秘。”

首先要比较哪一边增值幅度大。加入人寿保险关键动机就是以防万一，不过只是保险才兼备了领天整期投保金和养老金式存款保障商品。人生难免要有奋斗目标，经济上也一样（设定有长久目标或短期目标，要把这些计划分阶段有计划地逐步实施）。

还有一个是仅仅从储蓄角度讲，设置一个存款目标，但关键放在存满这些数额并不是一个好理财手段。不过，人寿保险也不是什么灵丹妙药，不可能让加入保险用户在短短一周或 30 天时间，得到 5000 万巨额增值金。大多数人全部想使自己资金在最短时间内能够产生最大效益。假如这么，相对而言地存在着很大风险，有必需做好破产心理准备。这对得到宝贵经验和冒风险角度上讲可能别有一番滋味，但从保障收入持家角度讲，不能说是一个可靠方法！即使回避利息低问题也没必需一定要选那种高风险投资方法。在这里想说是，不要过分计较利息高低，关键应在于，我们做为现代人应含有相互扶持智慧，树立一个乌托邦式文明社会。充足利用保险制度，主动参与保险，是现代人一个生活方法，同时也是方便她人，服务大众时代风尚。

拒绝之词十七：请教熟人以后，再做决定

“等我向其它有买保险人问过以后再做决定吧！”

应付策略

中国古语有“远亲不如近邻”说法，比如我是负责这一地域销售保险企业推销员，平时，最少也是三天来一次，进行售后服务什么，在人情味越来越淡薄今天，用户忽然听了这么意想不到话，会认为全身流动着一股巨大暖流。不过，也有出于看在她人情份上而加入保险，后悔情况屡见不鲜。

“现在，在台湾有三十几家保险企业，每家企业全部有自己经营特色，所以，请您务必考虑一下我们制度可行性。”

以前，因为有很严格家族制度，一旦家庭组员中，有一家庭遭到不幸，能够得到家族组员和亲朋好友资助。在这种风俗普遍公情况下，即使一个家义务兵支柱逝世，也不会危及到其家庭组员生计，因为，这种情况下，她们将得到周围人细心照料。不过，时过境迁，今天不能和过去比，现在家庭走向关键家庭趋势越来越显著，即使有困难，也不向亲戚弟兄要求帮助，自己事情只有靠自己来处理。家庭结构也趋于简单化，有时想得到帮助，身边也没有些人，在这么现实社会背景下，最好方法是自己为自己未来，或对立即发生事情做好具体准备。

拒绝之词十八：大致来说，领取高额担保是不可能

应付策略

“全部用户计划加入保险时候全部这么说，可能是用户一个共同心理吧！不过加入了以后就逐步地淡化这种意识。”

也就是和下面事情一样道理。一位体弱人认为：以自己这么弱不禁风身体条件攀登高山简直是一个奢望，但一旦登上山顶以后，将产生一个无法言喻征服喜悦。现在我们周围发生着十年以前连想全部不敢想一系列改变。如：坐在家里也能购物时代立即到来；因为生活水准普遍高级化和大型化，大家财产意识也越来越普遍。

和这么改变对应是，生活费用也水涨船高。生活富裕以后，大家将所赚得收入用来投入教育、休闲、房屋、不动产等，过着悠闲生活。现在情况也是，100 万以上保险，几乎大部分民众全部加入了。在未来几年内，加入 500 万以上保险也将会大有些人在，别不说，只看现在汽车保险，随便加入一项也是三四万。当撞伤一名有劳动能力青壮年时，法庭判罚几百万支付给被害者是理所当然事情。

上班族情况是虽有一定收入，但短时间内积攒一批巨款是有点不切实。人寿保险是一个变相储蓄，保险事业蓬勃发展引出了一场储蓄革命，加入这项保险既能够保险家庭财产安全，也处理了丈夫逝世时太太生活问题。平时生活中三五千元零钱，对商品品质生活水准影响不大，能够说是微乎其微。想买保险时不要去计较得失，这才是充实自己人生方法。

假如加入是价格较低廉保险时，通常消费模式是：把那其作钱花在连自己全部不清楚地方，而清楚只有把钱花光了事实。

拒绝之词十九：因为要缴学费，所以还不想考虑保险

“小孩还小，学费全部缴不起了，怎么交保费？”

应付策略

“不瞒您说，我也是有孩子人，所以对这一点很清楚，尤其是有上私立高中或大学家庭，我想，其家庭情况全部相差无几。

其实，太太您能够问一下那些高中毕业后进入企业上班人，就一清二楚了！几乎没有因学识不够而不上不了大学人，那些人上成大学全部是因为交不起学费。其中理由之一就是父亲因病不幸逝世，在这么情况下，不要说是学费，连确保一个家庭饮食生活也成问题。在这种不幸环境下，要是加入了保险话，孩子一部分学费肯定能够得到保障，其它全部是一样，为了更高生活目标，克服一时困难，努力 不就够了吗？不知道这些话是否有点过分。但即使这么，还期望您体谅！”

第三章 怎样抓住女性用户

以女性为销售对象时应注意问题

——对女性销售时也能成功

进行销售时，常会碰到女性用户。进行人寿保险业务交涉时，往往条面正确是女性用户。还有其它如：房地产销售、贩卖图书、化妆品销售就更不用说。连宝石、教育器材、家用电气、食品等等，全部一切上门销售时，所要面正确大部分全部有是女性。

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/936151042142010143>