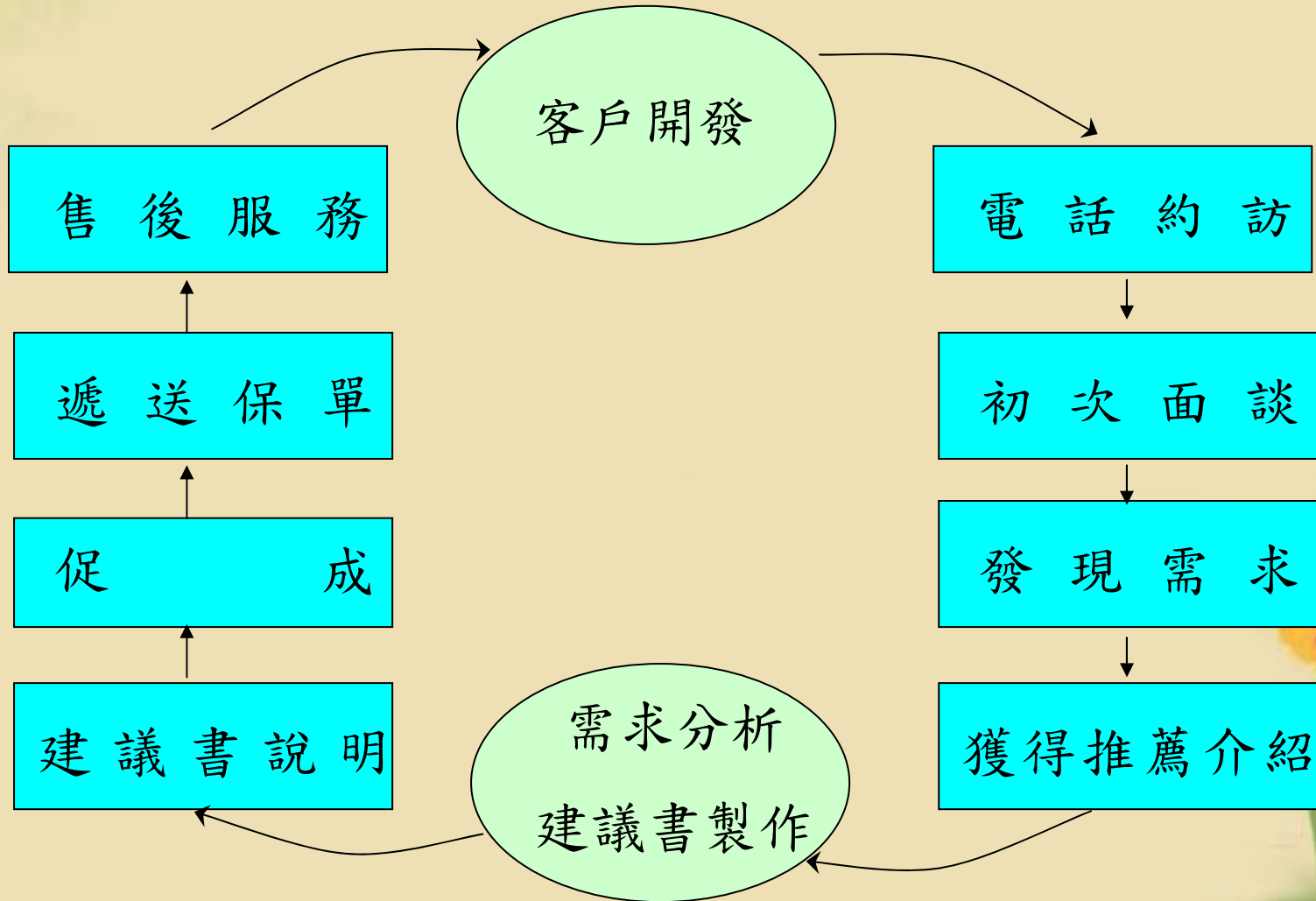


# 銷售流程訓練



# 需求導向的行銷流程



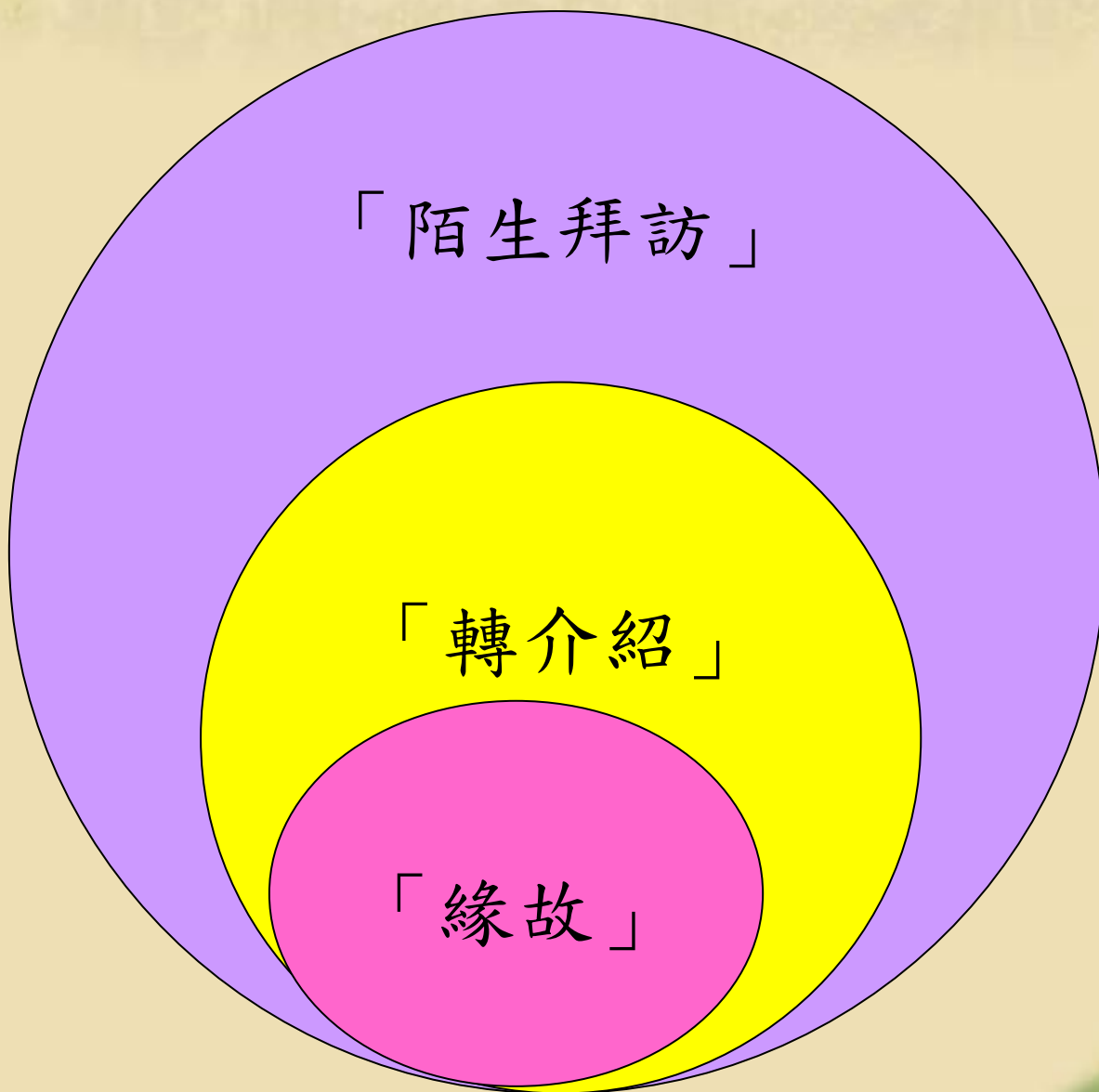
# 客戶開發



沒有客戶 = 沒有前途



# 客戶關係三大來源



# 客戶開發的方法

- 緣故法
- 關係引導法（影響力中心）
- 保戶推薦法
- 陌生拜訪法
- 資料拜訪法



劉文衝碗粿 20

貢丸湯 20

買吃幾碗  
我就不知影  
我那肚子餓  
我就肚子餓  
我若是不爽





0939333

■ 睡不著 5 時  
■ 睡過頭 7 時  
■ 每日晨 6 時

營業時間





如果你的汽車會游泳  
請照直開、不必煞車

國立海洋生物博物館  
攝影：何平合

內無現金  
不要再打破玻璃  
謝謝你的合作

02/08/2

※旅客到月台候車請注意..

- 一、中洲站往台南方向，99%在第二月台候車
- 二、中洲站往高雄方向，85%在第一月台候車  
15%在第二月台候車
- 三、各位旅客請先聽播音，再到正確月台候車

平安

林祖公....我還林阿媽咧



先煎後殺  
共匪餅

萬高鍋血蛋卷



營業時間 上午9:00 ~ 下午8:00

請勿倚靠

24小時 坦克 專出 人

壓扁 恕不負責



# 無餓不坐

麵食館

牛肉拉麵

酢醬麵

陽春麵/意麵

羹米粉/板條

手工水餃/湯餃

蓋飯

2007 4 9

藝國

髮廊



立髮院

立髮院

LIH FAH YUANN

(原粘莊)

高醫

姜志學耳鼻喉科

2007



麵子食足

☎7215983

2007 3 29



儲發



滿面豆花店

羊



Hatchback

汽車/材料/百貨



牛總涮牛肉

林家現炒小吃  
飯麵

海味法界牛紅  
產純國片奶豆  
麵士土氣牛  
粥麵司司冰  
冰綠  
豆  
豆  
沙  
沙



2007 3 1

198

SI

販  
醉  
現  
場

MUSIC

啤酒館

南風店

2007 3 4

# 拜訪方式

(一) 媒體運用可分為：

1. 接近媒體
2. 應景媒體
3. 關懷媒體
4. 促成媒體

(二) 問卷調查

(三) 附加價值的服務

(四) 即時資訊的提供

(五) 各項保全服務

(六) 產險的介紹

(七) 保單健診

(八) 節慶的簡訊祝福和問候





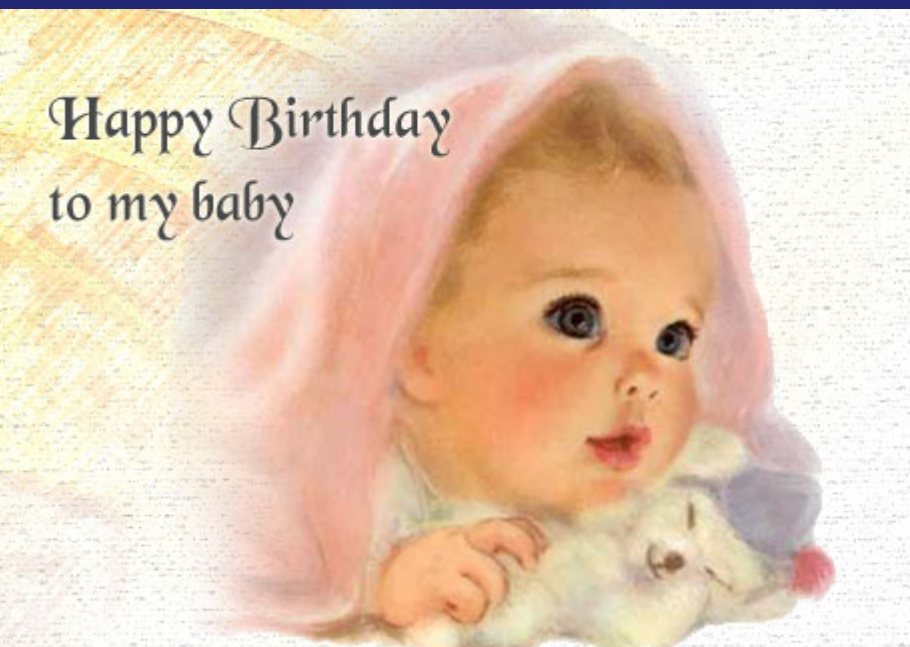


**Season's Greetings**

© Public Television Service Foundation. All Rights Reserved



*Happy  
Mother's  
Day*



*Happy Birthday  
to my baby*

© Public Television Service Foundation. All Rights Reserved



倚靠

It's you

我要的不多只想有個可以倚靠的肩膀  
I want to be with you

© Public Television Service Foundation. All Rights Reserved





© Public Television Service Foundation. All Rights Reserved

© Public Television Service Foundation. All Rights Reserved



© 2000 Public Television Service Foundation. All Rights Reserved



With Best Wishes  
for Christmas  
the New Year

MERRY X'MAS



Happy Sun  
To my special friend  
Wish your dreams  
all come true  
Happy Birthday

© Public Television Service Foundation. All Rights Reserved

- 保險是買個未來，現在多點承擔，未來少點負擔，哪怕現在苦一點，未來就不會苦下去。
- 所以保險不過是以有能力的現在，去保障不可預知的未來。



# 保險

讓生命得以延續

讓傷心的家庭可以再見陽光

讓生活得以在安定下繼續

讓我們的子女不必再擔心害怕

讓親人獲得終生的安心

讓一家之主的地位永遠屹立不搖

讓每一齣戲都圓滿收場





☀️ 如果愛是一種責任的話，那麼保險的責任就是分期付款。

☀️ 負責任的人要有一張合格證書，那就是人壽保險單，一旦結婚生子，將為人父母，擁有這張保險單，才是真正擁有一張當父母的合格證書，這一張紙比鋼筋水泥還有份量。

☀️ 也許你認為保險都不需要，但是突然哪天一旦飛向彩虹時，而你的家人活著卻萬事艱難，什麼都需要，那該怎麼辦。



☀️ 保險是“經濟上的幸福使者”，也是由世界上許多小愛所累積而成的大愛。

☀️ 保險是接受它的那一刻，彷彿留住了春天的笑聲，給生命加上了足夠的保障。

☀️ 保險可以在生命的旅途中構築堅強的堡壘，遮蔽生命中會遇到的暴風雨，並為各階段的風險預作準備。





☀️ 保險是無常人生中最天長地久，堅固不渝的承諾，是家庭平安幸福的守護神。

☀️ 保險是真正可以永遠依賴的朋友，是人生最大的平安，希望與感恩。

☀️ 保險恰似父母親那雙溫暖的雙手。



- 面對一場即將落幕的戲，我們能夠做到的，不是轟轟烈烈的再演一場，而是如何能夠在謝幕時保有莊嚴與尊嚴  
~~~保險幫你做到。



- 如果你說您愛您的家人，請別把愛寫在沙灘上，也唯有保險，才讓真愛情被看見，因為能夠讓你在金錢裡融入你的真愛，這就是保險。



- 即使是家財萬貫，但想要保全家財並不容易，因為稅早將家財挖個大窟窿，除非繼承人能審慎明智找到好方法填補，否則斷送家財的速度會跟祖先賺錢速度一樣快。



- 如果保險是房子的地基，那保費只不過是房子裡面一小部份的傢俱。





- 你沒有揮棒，怎會知道是全壘打，你沒買保險怎會知道保險的好處。



- 放心我們給你最好的但不是最貴的，更希望您別用保費的價格來衡量保險的價值。



- 幸福的保單 不像茶越沖越淡，但他卻像酒越沉越香，因為放越久增值越多。（複利威力比原子彈還大）



- 台幣在貶值的同時，試問世界上還有哪種強勢貨幣能夠買回我們老人的尊嚴？我想那就是保險了。





- 幸福就是一種相信
- 保險不也是一種相信嘛，相信有保險的存在就會有幸福。



- 買一份保單，幸福就在這裡，這也是在絕處逢生時的一個靠岸，當你擁有了保單，更不會因此讓妻兒揚帆再出發。



- 當生命已被落幕的黑暗所覆蓋時，請用保險為您點燃希望的火把。



- 多買一份保單就如同為您的精神殿堂多添一片屋瓦。這樣也不會遇到屋漏偏逢連夜雨
- 保險跟愛與關懷一樣永遠不嫌多





- 活的保單，他的生效不在於生命的終結，相反的，他與被保人站在同一陣線共同對抗~病魔~。



- 一輩子累積的財富，何苦要在我們飛向彩虹之後，變成至親最愛的撕破臉的理由。
- 財富如果妥善作好規劃，會比賺取微薄的利息來的更有意義。幸福的保險是您最好的選擇

- 留給至親最愛的美意，絕對不會變成另一種負擔，將部分的財產轉變成為一張保單，預留一些稅源，美意會永恆的讓人懷念感動一輩子。



- 如果責任與夢想可以合一那就是一種理想，幸福的保單在累積期他保護你的家人，幫你盡一份責任，期滿時它幫助了你，逐漸完成夢想。在不景氣的年代裡，這是一張最理想的保單了。





# 切入話題

- 您對所投保的商品內容是否了解嗎？
- 您平常都做什麼理財或投資呢？
- 您對退休的看法如何？期望準備多少退休金？有規劃要提早退休嗎？
- 您對子女的教養問題看法如何？
- 請問您平常都做什麼休閒活動？
- 您覺得保險可以幫助您達成財務目標和責任嗎？

# 拒絕處理秘訣



# 順水推舟法

■ 『就是 ----- 所以 ----- 』

Ω 將顧客拒絕或反對的話，反加以利用，變成使顧客買下商品的理由。

■ 就是因為有全民健保,才更需要商業保險來彌補全民健保的不足.

# 間接否定法

■ 『是的 ----- 如果 ----- 』

Ω 對顧客的拒絕或反對的話先來個讚同，後再把顧客的話頂回去。

■ 陳老闆保險划不來

■ 是的 陳老闆你說買保險划不來 那如果說保險真的這麼划不來 照理說保險公司早就不會存在啦!



# 忽略法

■ 『喔！是嗎？您真愛開玩笑。』

Ω 對顧客拒絕或反對的話，假裝沒聽見，而都以清描淡寫，並立即轉換話題另找接近方法。

■ 保險都麻是騙人

■ ㄊ！是嗎？您真愛開玩笑，好啦！別說這啦！我們先來看看這個！



# 質問法

■ 『-----能不能請您告訴我，為什麼-----？』

Ω 當顧客拒絕或反對的話，提出為什麼的詢問，進一步明確顧客拒絕的理由，使這事情變得容易處理。

■ 我對保險沒興趣

■ 哇!陳先生能不能請您告訴我，為什麼?



# 緩兵法

■ 『這個問題等一下再回答您，先-----』

Ω 把顧客的問題先置到一邊，把我們的問題或細節先處理，讓時間來解決客戶的問題，或許等一會兒客戶就忘了！也許其他問題或細節已經幫我們解決客戶的問題。

■ 聽說金融海嘯保險公司最近都虧損累累！

■ 這個問題等一下再回答您，先-----

# 篩選客戶的五大條件

## — CHINA —

- **Character**  
(具有關心家庭及認同保險的特質)
- **Health**  
(健康情況符合公司承保規定)
- **Income**  
(具有繳費能力)
- **Need**  
(具有壽險需求)
- **Approach**  
(容易接觸)





# 客戶開發的流程步驟

列客戶來源及名單



收集資料與分析



記錄資料與情報分級



取得連繫



過濾、檢討、再擴充

# 幸福準客戶拜訪卡—基本資料

原始評等：AA A B C D 調整後評等：AA A B C D

|        |    |    |    |      |                        |        |       |
|--------|----|----|----|------|------------------------|--------|-------|
| 姓名     |    | 性別 |    | 年齡   |                        | 出生日期   | 年 月 日 |
| 居住住址   |    |    |    | 住家電話 |                        | 行動電話   |       |
| 服務機關   |    |    |    | 職稱   |                        | E-mail |       |
| 服務單位地址 |    |    |    | 電話   |                        | 傳真     |       |
| 家屬     | 姓名 | 性別 | 年齡 | 出生日期 | 配偶任職公司/職稱<br>子女就讀學校/年級 |        |       |
|        |    |    |    |      | /                      |        |       |
|        |    |    |    |      | /                      |        |       |

# 幸福準客戶拜訪卡—訪談記錄

※進度：初訪、複訪、計劃書、要保書、收取保費、體檢、送保單及簽收回條，記錄進度時請摘取第一字填入。

| 拜訪日期                | 進度 | 內容及結果                                                                                                            | 預定下次拜訪日期 |
|---------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                     |    |                                                                                                                  |          |
|                     |    |                                                                                                                  |          |
|                     |    |                                                                                                                  |          |
|                     |    |                                                                                                                  |          |
| 可能購買之因素             |    | <input type="checkbox"/> 保障 <input type="checkbox"/> 儲蓄 <input type="checkbox"/> 退休金 <input type="checkbox"/> 節稅 |          |
| 1.對保險之看法<br>2.個性及嗜好 |    |                                                                                                                  |          |

# 電話約訪



# 約訪的意義

- 有效地篩選客戶
- 可以迅速進入主題
- 節省時間，工作更有計畫性
- 讓客戶有心理準備





# 電訪的目的

----- 爭取面談



# 電話約訪的步驟

寒暄致意



同意談話



自我介紹



說明來意



拒絕處理

提出約訪要求



確認面訪



# 電話約訪的步驟（一）

## 寒暄致意

- 電話約訪的第一動，不是介紹自己，而是「跟對方要時間」
- 要時間的方法：「冒昧耽誤您兩分鐘的時間」、「您現在方便說話嗎？」
- 對方的回答只有兩種，也就是「同意」以及「不同意」
- 對方回答若是「你哪位？你哪裡？有什麼指教？有什麼事嗎？」都是同意你繼續說下去
- 如果是「抱歉，我正在開會！」，就必須回答「喔！對不起！那您看我一小時後再撥過來方便嗎？」



# 電話約訪的步驟（一）

業務員：「請問陳XX先生在嗎？」

「陳先生您好！冒昧耽誤您兩分鐘的時間。」

客戶：『我就是，什麼事？』



# 電話約訪的步驟（二）

## 同意談話

「我打這通電話的目的，是因為幸福人壽有一套非常棒的財務安全規劃，我想要介紹給您。」

\*\*\* 這個階段，也包括破冰暖場與互動。





# 電話約訪的步驟（二）

業務員：

「請問現在方便跟您聊幾句嗎？」，  
「還是我過○分鐘再打電話給您？」

客戶：『什麼事，請說吧！』

（為什麼要先同意談話？）



# 電話約訪的步驟（三）

## 自我介紹

「陳先生，我是XX人壽的理財專員，敝姓X，我叫XXX。」，很高興能為您服務！



# 電話約訪的步驟（四）

## 說明來意

- 保戶回饋年—公司為落實保戶服務，特別要和您 確認一次 -----
- 因為您之前有參加我們公司○○專案，公司為了全面資訊化，需要核對您當初參加專案的基本資料，是否有變更的地方？因此；特別派我們一些績優人員，為您服務，公司有一些正式表格要您親簽

# 電話約訪的步驟（五）

## 提出要求

『不知您哪個時間比較方便？是明天上午十點，還是後天下午三點？我到您的辦公室（住家）拜訪您。』



# 電話約訪的步驟（六）

## 確認面訪

『好，○○先生，我會在後天下午三點，到您的辦公室（住家）拜訪您！』

『請在您的時間表上記一下，請問您的辦公室（住家）地址是-----對嗎？』





# 電話約訪的步驟（七）

拒絕處理！最常見的拒絕問題：

■你是詐騙集團，連理都不理！

■你直接在電話中講就可以了！

■你把資料寄給我就好了！

■這些時間我都不方便！

■你只會浪費自己的時間！

■我真的沒興趣！

■我很忙！



# 拒絕處理的方法

1. 聆聽
2. 重覆
3. 同理心
4. 避開反對意見
5. 再次確定時間



# 拒絕處理話術（一）

1. 聆聽；客戶：『我比較忙，你把資料寄給我就行了』
2. 重覆；業務員：『哦！○先生您是希望我把資料寄給您嗎？』
3. 同理心；『其實我非常願意這樣做，而且我相信您一定是很清楚，了解我們這次尊榮服務？』


# 拒絕處理話術（一）

## 4. 避開反對意見 --- 時間。

『○○先生，其實只需要用您十幾分鐘時間，就可以詳細為您介紹我們的尊榮服務』

## 5. 再次確定時間、地點

『請問星期一或星期二，哪個時間去您辦公室（住家），比較方便呢？』



# 拒絕處理話術（二）

1. 聆聽；客戶：『我覺得沒需要！』
2. 重覆；業務員：『○先生，您暫時覺得沒需要？』
3. 同理心；其實，有些人跟您一樣的！未必有需要這次服務！』





## 拒絕處理話術（二）

4. 避開反對意見 --- 時間。

『其實，我只想跟○○先生您，作這次尊榮服務，把表格送到您家，填寫一下送回公司報備！』

5. 再次確定時間、地點『請問星期一或星期二，哪個時間去您辦公室（住家），比較方便呢？』

# 電話約訪（推薦篇）

## 心態

- 推薦介紹的電話約訪，約得到的原因，大約60%是因為「是誰介紹的」，來自介紹人的影響力；剩下的40%，就是你的技巧、聲音、態度了。



# 電話約訪（推薦篇）

## 心態

- 建議可以拿網路名單、電話簿，報紙廣告做為練習的工具。切記得失心不要太大，純粹是為了練習異議處理，輕鬆一點看待。



# 電話約訪話術（推薦篇）

## 腳本範例—推薦介紹

| 目的     | 說明                                                                  |
|--------|---------------------------------------------------------------------|
| 問候及介紹  | 請問陳XX先生在嗎？陳先生您好！<br>可不可以耽誤您兩分鐘的時間？<br>陳先生，我是XX人壽的理財專員，<br>敝姓X，我叫XXX |
| 並提示推薦者 | 我打這通電話給您的目的，是因為前幾天我去拜訪一位王先生，他特別提到您是他的好朋友，您記得王先生嗎？（簡單聊聊王先生）          |

# 電話約訪話術（推薦篇）

## 腳本範例—推薦介紹

| 目的   | 說明                                                                                                                         |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 引起興趣 | <p>我去拜訪王先生的時候，向他介紹了XX人壽一套非常好的財務安全規劃，他認為對於他的家庭，相當有價值跟幫助。</p> <p>因為你是他的好朋友，他要求我無論如何一定要去拜訪您，向您分享這一套財務安全規劃，這是為什麼我打電話給您的原因。</p> |

# 電話約訪話術（推薦篇）

## 腳本範例—推薦介紹

| 目的           | 說明                                                                                                                             |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 要求面談<br>提供選擇 | <p>當然，我們這套財務安全規劃是不是適合您，我也不清楚，必須在您聽過之後，由您自行決定。</p> <p>所以我想跟您約個時間拜訪，當面說明，大概只要花您三十分鐘的時間就可以了。</p> <p>那您看我是禮拜x或禮拜x的下午過去拜訪您比較方便。</p> |



## 腳本範例—推薦介紹

| 目的          | 說明                                                                                                |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 確認面談時間及地點   | 好！請問星期一下午三點，我準時去您辦公室（住家），好嗎？                                                                      |
| 表達感謝，再確定後結束 | 謝謝您我再次向您確定一次！也許您記在行事曆或知會您的秘書，我將在星期一下午三點到辦公室（住家）拜會您，如果您有任何問題，歡迎隨時與我連絡，我的電話是○○○，我是XX人壽○○○，我們明天見，謝謝！ |

# 電話約訪話術（緣故篇）

## 腳本範例—緣故介紹

| 目的 | 說明                   |
|----|----------------------|
| 問候 | 請問陳XX在嗎？，我是XXX，近來好嗎？ |



## 腳本範例—緣故介紹

目的

說明

說明  
來意

本來兩個多月前就想打電話給你，想聽聽你的意見，因為我很慎重在考慮換工作的事情。不過實在因為要忙的事情太多了，而一直耽擱下來。前一陣子我終於做了決定，轉換到XX人壽擔任理財專員的工作。在XX人壽我接受了一整個月完整的教育訓練，覺得這家公司真的相當不一樣。我有許多的心得及感想，想要聽聽你的意見，希望你能給我一些回饋。(沉默，邀請異議)

## 腳本範例—緣故介紹

| 目的     | 說明                                                                                                     |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 確認面談時間 | 見面是希望能夠聽聽你的意見，給我一些回饋。如果你覺得不錯的話，很自然會成為我的客戶。不過最重要的，還是希望你如果真的覺得不錯的話，可以介紹一些朋友給我認識。那你看我是禮拜x或禮拜x的下午過去找你比較方便。 |

# 電話約訪的時機

- 準備好行事曆、腳本、異議處理範本、名單及電話，泡一杯熱茶，找一間沒有人的小房間，深呼吸一口氣，拿起電話，然後，希望對方不在家！因為只要對方接到電話，就開始有被拒絕的壓力，沒有人喜歡被拒絕。



# 電話約訪的時機

■ 避免電訪壓力最好的方法有兩個

1. 拿名單馬上打，讓壓力立刻排除或釋放
2. 養成每天打電話的習慣，當電訪變成習慣時，你的壓力就會很小了。





# 電話約訪的時機

- 電訪的時機端賴你的名單是辦公室分機，行動電話或者家裡電話。
- 辦公室分機自然白天上班時聯絡
- 行動電話隨時可聯絡
- 家裡電話也只能下班後才聯絡。



# 電話約訪的時機

- 一般而言，比較好的電訪時間，大概是午餐前、下班前，這時候心情最輕鬆，比較容易約到人。
- 另一個時間是早上八點到九點，大部分的人在辦公室吃早餐，收發郵件，上網，都還沒有開始一天的工作，這時候邀約，對方心情比較輕鬆。

# 電話約訪的要點

- 確認對方方便講話。
- 電話約訪得為一目的是爭取見面時間，並無其他用意！千萬不要在電話中推銷保險。
- 邊說邊笑帶著微笑，這樣說出來的話比較好聽。




# 電話約訪的要點

- 再提出三次請求之前千萬不要放棄。
- 要善用【清清楚楚、明明白白、請您不要誤會】等神奇的句子。
- 最後確定時間地點並感謝。



# 電話約訪的重點

- 問候及介紹自己公司並取得同意通話。  
(如果是轉介紹的客戶，可先提示推薦者。)
  - 引取興趣建立關係說明電訪目的。
  - 要求面談取得足夠的面談時間。
- 

# 電話約訪的重點

- 處理反對意見。
- 確認面談時間地點及連絡方式，妥善運用二擇一法方式，可以引導客戶作正面的回應。
- 表達感謝之意，再次確認後結束。





# 活動管理

- 養成計劃性活動
- 箱型時間
- 填報活動日誌的重要性
- 每週 每月 每半年 每年的活動自我檢討



# 堅持每日拜訪的習慣

計劃性：

- 規劃名單，每月、週、日
- 包含收費件、轉帳件、年金、滿期、理賠、已期滿件、職域黨員件、緣故件拜訪、電話約訪。



# 愛的叮嚀與祝福

- 幸福的道路就在前方
- 成功的方法就是簡單的事重複的做
- 養成好的工作習慣也是累積財富的最佳捷徑

