

LIMRA国际人才发展中心

## 业务员训练系列

### 101：如何在新金融服务行业做销售

## 课程概述

这是一项专门为新销售代表设计的3天动态课程。这门课程关注寿险作为客户财务计划基础的重要性。对于想要打造一支具备充足的知识和技能，能够开发高质量业务，满足日益增长的客户需求，同时对公司保持忠诚的专业销售人员的公司，本课程是必要条件。

### 课程开始

学员将认识课程讲师和其他学员。在这一单元，讲师会阐释课程目标，说明课程期望。学员将理解寿险行业、他们的公司以及他们所选职业的巨大潜力。

### 销售的产品

这一单元将讨论寿险作为所有客户财务工作基础的重要性。学员将讨论寿险作为一种家庭保障、一种储蓄方式、一种生活成本支付方式、一份立即可用遗产、一种生命价值保障、一项财产、一种企业风险保障、一种尊严提供方式、以及一种投资的优势。学员还将确定他们自己的生命价值。

### 销售的根本特点

在这一单元，销售会被描述为一种过程，学员将学习这个过程步骤，以及各个步骤之间的相互依赖关系。同时，还会讨论购买心理，以及购买者在销售过程中做出的各种决定。这一单元强调销售理念的重要性，学员将确定并分享他们自己的销售理念。

### 发现潜在客户

学员将学习去哪里寻找他们的销售对象——这一步骤通常被看作销售工作最困难的部分，也是多数业务员失败的原因。学员将学习获得大量潜在客户所需的工具和技巧，从而为取得成功奠定基础。这一单元将讨论建立开发客源体系的重要性。学员将分析他们目前

的潜在客户转化率，确定需要做出哪些改善。在这一单元，讲师将展示各种发掘客源的渠道，包括来自影响力中心的推介线索、孵化和个人观察。

### 与潜在客户见面

一旦获得潜在客户资源，业务员就必须掌握安排与这些资源见面的技能。在这一单元，学员将发展接近前准备和接近过程中所需的技能。课程将提供实际所用的对话脚本，学员可以将其用作指南来确定自己的话术。学员将学习电话接近前准备所需的技巧，如何处理反对意见，以及如何避免“电话不情愿”现象。通过观察三种不同的接近角色扮演，学员将学习在潜在客户听业务员讲述产品和服务内容过程中，如何引起他们的兴趣。

### 发现重要信息

在这一单元，学员将学到事实发现——搜集有关潜在客户信息——的重要性和技巧。事实发现也叫做“发现访谈”，讲师会向学员提供一种记录有价值信息的简单表格，即“发现问卷”。通过回顾简单的案例和问卷，学员将掌握如何有效地开展事实发现工作。此外，学员还会学习到倾听和沟通技巧，以及激发潜在客户购买动机的方法。

## 解决财务问题

一旦获得关于潜在客户的事实数据，成功的业务员就会知道如何解释这些事实、总结需求、并为这些需求设计解决方案。在这一单元，学员将学到这些技巧。讲师会展示一种 10 步解决方案设计过程，学员会在课堂上实际练习这个过程。这一单元还会涉及个人风格问题；业务员正是基于潜在客户的个人风格为下一步“展示解决方案”做准备。学员将有机会确定他们自己的个人风格。

## 展示解决方案和达成销售

这一单元会指导学员如何有效地展示解决方案或者建议并达成销售。学员会学到如何准备展示访谈，如何开展访谈，以及需要避免的事项。他们将学到如何针对潜在客户的动机对症下药，如何将自己的建议与“发现访谈”和潜在客户的承诺联系起来。课程会介绍 10 种具体的交易达成技巧，使得学员能更有效地达成交易。学员将通过角色扮演，发展达成交易的技能；这一技能对他们完成的销售数量以及赚取的佣金将产生巨大影响。

## 交付产品

产品交付看起来很简单，但是缺乏深厚的技能是无法有效完成产品交付的。如果做得恰当，产品交付可以作为交易的增值部分，巩固销售和业务员的位置。学员将学到在交付阶段他们会遇到什么样的机遇，以及在交付过程中需要采取的步骤。学员将讨论以交付作为评级要求的保单，并探索替代性保单的思路。

## 今天就是起点

在课程的最后一单元，学员将回顾课程目标，并确定目标是否达成。课程结束后，会通过一项测试来评估学员从课程中获得的知识。最后，还会布置课程后项目。这些活动都在课程完成之后开展，以帮助学员将课堂所学用于实际场景，帮助公司确定课程在业务员技能开发方面发挥的效果。

## 提供高质量服务

这一单元将讨论客户对业务员和公司的重要性，并通过引用 LIMRA 体现销售和维持良好持续业务经济学的研究，强调保持业务持续性的重要性。学员将学习客户期望获得什么，以及如何安排有效的客户服务计划。

## 提供高质量服务

学员将学会在所有工作上尊重质量理念：从潜在客户的资质确定，到销售达成，再到服务体系始终如此。这一单元会讨论影响潜在客户质量的因素——收入、年龄、之前所有权、购买动机和支付频率。同时，还会讨论以需求为基础开展销售和客户工作的重要性，它是构建长期关系的方法。这一单元还会讨论客户对业务员不满意的原因，学员将学会如何避免这些原因。另外，这一节还会解释国际品质奖。