

LIMRA國際人才發展中心

## 業務員訓練系列

### 101：如何在新金融服務行業做銷售

## 課程概述

這是一項專門為新銷售代表設計的3天動態課程。這門課程關注壽險作為客戶財務計畫基礎的重要性。對於想要打造一支具備充足的知識和技能，能夠開發高品質業務，滿足日益增長的客戶需求，同時對公司保持忠誠的專業銷售團隊的公司，本課程是必要條件。

### 課程開始

學員將認識課程講師和其他學員。在這一單元，講師會闡釋課程目標，說明課程期望。學員將理解壽險行業、他們的公司以及他們所選職業的巨大潛力。

### 銷售的產品

這一單元將討論壽險作為所有客戶財務工作基礎的重要性。學員將討論壽險作為一種家庭保障、一種儲蓄方式、一種生活成本支付方式、一份立即可用遺產、一種生命價值保障、一項財產、一種企業風險保障、一種尊嚴提供方式、以及一種投資的優勢。學員還將確定他們自己的生命價值。

### 銷售的根本特點

在這一單元，銷售會被描述為一種過程，學員將學習這個過程中的步驟，以及各個步驟之間的相互依賴關係。同時，還會討論購買心理，以及購買者在銷售過程中做出的各種決定。這一單元強調銷售理念的重要性，學員將確定並分享他們自己的銷售理念。

### 發現潛在客戶

學員將學習去何處尋找他們的銷售物件——這一步驟通常被看作銷售工作最困難的部分，也是多數業務員失敗的原因。學員將學習獲得大量潛在客戶所需的工具和技巧，從而為取得成功奠定基礎。這一單元將討論建立開發客源體系的重要性。學員將分析他們目前

的潛在客戶轉化率，確定需要做出哪些改善。在這一單元，講師將展示各種發掘客源的管道，包括來自影響力中心的推介線索、孵化和個人觀察。

### 與潛在客戶見面

一旦獲得潛在客戶資源，業務員就必須掌握安排與這些資源見面的技能。在這一單元，學員將發展接近前準備和接近過程中所需的技能。課程將提供實際所用的對話腳本，學員可以將其用作指南來確定自己的話術。學員將學習電話接近前準備所需的技巧，如何處理反對意見，以及如何避免“電話不情願”現象。通過觀察三種不同的接近角色扮演，學員將學習在潛在客戶聽業務員講述產品和服務內容過程中，如何引起他們的興趣。

### 發現重要資訊

在這一單元，學員將學到事實發現——搜集有關潛在客戶資訊——的重要性和技巧。事實發現也叫做“發現訪談”，講師會向學員提供一種記錄有價值資訊的簡單表格，即“發現問卷”。通過回顧簡單的案例和問卷，學員將掌握如何有效地開展事實發現工作。此外，學員還會學習到傾聽和溝通技巧，以及激發潛在客戶購買動機的方法。

### 解決財務問題

一旦獲得關於潛在客戶的事實資料，成功的業務員就會知道如何解釋這些事實、總結需求、並為這些需求設計解決方案。在這一單元，學員將學到這些技巧。講師會展示一種 10 步解決方案設計過程，學員會在課堂上實際練習這個過程。這一單元還會涉及個人風格問題；業務員正是基於潛在客戶的個人風格為下一步“展示解決方案”做準備。學員將有機會確定他們自己的個人風格。

### 展示解決方案和達成銷售

這一單元會指導學員如何有效地展示解決方案或者建議並達成銷售。學員會學到如何準備展示訪談，如何開展訪談，以及需要避免的事項。他們將學到如何針對潛在客戶的動機對症下藥，如何將自己的建議與“發現訪談”和潛在客戶的承諾聯繫起來。課程會介紹 10 種具體的交易達成技巧，使得學員能更有效地達成交易。學員將通過角色扮演，發展達成交易的技能；這一技能對他們完成的銷售數量以及賺取的佣金將產生巨大影響。

### 交付產品

產品交付看起來很簡單，但是缺乏深厚的技能是無法有效完成產品交付的。如果做得恰當，產品交付可以作為交易的增值部分，鞏固銷售和業務員的位置。學員將學到在交付階段他們會遇到什麼樣的機遇，以及在交付過程中需要採取的步驟。學員將討論以交付作為評級要求的保單，並探索替代性保單的思路。

### 今天就是起點

在課程的最後一單元，學員將回顧課程目標，並確定目標是否達成。課程結束後，會通過一項測試來評估學員從課程中獲得的知識。最後，還會佈置課程後專案。這些活動都在課程完成之後開展，以幫助學員將課堂所學用於實際場景，幫助公司確定課程在業務員技能開發方面發揮的效果。

這一單元將討論客戶對業務員和公司的重要性，並通過引用 LIMRA 體現銷售和維持良好持續業務經濟學的研究，強調保持業務持續性的重要性。學員將學習客戶期望獲得什麼，以及如何安排有效的客戶服務計畫。

### 提供高品質服務

學員將學會在所有工作上尊重品質理念：從潛在客戶的資質確定，到銷售達成，再到服務體系始終如此。這一單元會討論影響潛在客戶品質的因素——收入、年齡、之前所有權、購買動機和支付頻率。同時，還會討論以需求為基礎開展銷售和客戶工作的重要性，它是構建長期關係的方法。這一單元還會討論客戶對業務員不滿意的原因，學員將學會如何避免這些原因。另外，這一節還會解釋國際品質獎。

### 提供高品質服務