

互动渠道车险续保话术指引

2020.03

C 目录 ontents

1.车险续保销售话术

2.续保异议处理话术

3.续保险种推荐话术

4.续保险种套餐方案

1.车险续保销售话术

→ 开场白

R: 业务员 **C: 客户**

R: 张姐，当前疫情非常严重，一定要保护好自己哈！我这边看到您的车险快要到期了，我们公司特推出线上续保服务，我在微信上给您确认好报价，通过二维码的支付就完成续保啦，待支付成功后可以发送电子保单给你，非常方便，足不出户续保就完成了，你看今天就把车险续保了吗.....

——情况1: **C:** 好的（进行报价）

——情况2: **C:** 不用了，我已经投保了。

R: 哦，看来您对您的爱车和出行是非常重视的，像您这样的好客户，希望下次有机会为您服务了，如果您有车险方面的咨询，或有朋友需要买车险的，也可以找我们，我们随时为您提供服务，那就不多打扰您了，祝您生活愉快。

——情况3: **C:** 我现在忙/没空。（转异议处理）

1.车险续保销售话术

→ 报价

R: 业务员 C: 客户

R: 张姐, 我先参考去年您的投保方案给您报个价吧?

C: 随便/好的。

R: 首先, 交强险是国家规定的必须投保的险种, 由于您去年没有理赔/出险X次, 此次费用浮动XX%, 为XX元; 您的车现在市场价格是...那我按现在的市场价格给您把车损险(即车辆行驶过程中发生刮擦碰撞等导致的自己车辆的损失保险)足额保上, 应该是XX元; 另外我再为您加上XX万元的三者险、车上人员责任险, 还有不计免赔特约, 这样您全年的保费包括交强险才XXX元...算到每天也就是XX元, 而且您现在投保还可以享受如...等一系列特色服务。你看如何?

——情况1: C: 恩, 差不多/可以。(转促成/拒绝)

——情况2: C: 我再看看/价格太高了/我就想保XX就可以了。(转异议处理或者套餐推荐)

1.车险续保销售话术

→ 促成/拒绝

R: 业务员 **C: 客户**

R: 那张姐，如果确定的话，我就给您出单了？

——情况1: **C:** 好的。

R: 好的，那么我稍后就会给您出单，如果您需要纸质的保单可以将您的收件地址发送给我，另外还有有什么问题您也可以随时联系我，感谢您对我的信任。

——情况2: **C:** 我知道了，想考虑下再作决定/过段时间再说（转异议处理）

1.车险续保销售话术

跟踪拜访（针对第一次联系未报价客户）

R: 业务员 C: 客户

R: 张姐,您好! 我是XXX, 之前就您的车险续保事宜跟您联系过, 您还记得我吗?

——情况1: C: 恩, 我记得。那你现在给我作个报价吧。(转报价话术)

——情况2: C: 我现在还是没空, 以后再说(或其他类似措施)。

R: 那张姐, 您看您什么时候有空, 我到时再跟你联系好吗?

C: 那就XX天吧/我以后会跟你们联系的。

R: 好的/那如果您方便的话, 可以联系我的电话XXXXX, 就是上次我发给您的短信里的信息。

——情况3: C: 不记得了, 什么事情/你是谁?(转开场白部分)

1.车险续保销售话术

跟踪拜访（针对第一次联系已报价客户）

R: 业务员 C: 客户

R: 张姐,您好! 我是 XXX, 上次我给您发的车险报价信息, 您有收到吗?

——情况1: C: 恩, 我记得, 那我过几天来投保/我有空再跟您联系续保的事情... (转促成话术或异议处理)

——情况2: C: 哦, 我忘记了, 最近比较忙。

R: 那张姐, 我现在再发个报价到您的手机里, 但是由于您的保险最近马上要到期了, 为了您的方便, 您如果有空的话还是尽快办理续保。

——情况3: C: 记得, 后来我又比较了其他公司的价格, 发现你们的价格还是比较高... (转异议处理)

C 目录 ontents

1.车险续保销售话术

2.续保异议处理话术

3.续保险种推荐话术

4.续保险种套餐方案

2.续保异议处理话术

➔ 常见异议及应对话术（一）

R: 业务员 **C: 客户**

C: 我现在开会/开车，没空！（或者类似措辞）

R: 张姐，很不好意思打扰您/那您先安全驾驶，您看我换个时间跟你联系好吗，比如明天这个时候。

C: 不好，没空！/好的。

R: 张姐，不好意思打扰您，祝您.../好的，X先生，那我明天再跟你联系，为了方便您，等下我会发个短信给您，里面有我的联系方式，希望不会影响到您。多谢！（转跟踪拜访话术）

建议对客户说开车或开会的仔细辩听下客户周围动静，如客户是在找推托之词的，话术需转变为：

R: 当然，如果您现在不方便我们可以改约时间，按我们公司政策您这一单目前是价格很优惠的时候，要不多耽误您两三分钟时间，给您算个价，帮您锁定一个让您满意的价格，您的车今年准备保哪些险种呢？

2.续保异议处理话术

➔ 常见异议及应对话术（二）

R: 业务员 C: 客户

C: 还没到期呢，到期再说！

R: 当然，到期再买固然是好，但是保险一旦脱保了所带来的危险性可就大了，别的不说就像国家规定的交强险，一旦脱保保费高了不说，上路行驶还有可能被交警罚款，这样岂不是很不划算，而且我相信比如您买飞机票、火车票肯定是提前就买好的对吧？按我们公司政策您这一单目前是价格很优惠的时候，要不给您算个价，帮您锁定一个让您满意的价格，您看您今年准备办的全面型保险还是保障型的？



在劝说客户续保的过程中，尽量让客户作选择题，而非判对题。

2.续保异议处理话术

➔ 常见异议及应对话术（三）

R: 业务员 C: 客户

C: 我上次出了一次险，你们的理赔服务很差.../...(对理赔或者服务不满意之类的抱怨)，不想再在你们这里投保了！

R: 张姐，您的心情我们可以理解，对您在上次的理赔中，我们的服务人员给您带来的麻烦在这里我表示非常抱歉！为了避免下次再出现这样的情况，我能否问一下您上次的具体情况？

C: ...



如果是客户本人失误的，可以委婉指引客户以后按正确的服务流程，以避免出现失误导致拒赔或者免赔，如果确定是不好解答的，要进行书面记录，了解清楚情况后对客户再次进行联系。对情节严重的应反馈公司。

→ 常见异议及应对话术（四）

R: 业务员 C: 客户

C: 我有朋友/亲戚在XX保险公司里，我今年考虑去买那边的保险/我打算今年投保XX保险的。

R: 张姐，您的想法我非常理解，相信您的朋友/亲戚也给你介绍过他们公司的保险产品，不过我相信他们能给您很多保险服务在我们这里也可以享受到，同时因为您是我们公司优质续保客户，我们不仅可以在监管机构允许的范围内给您一个优惠价格，还可以同时提供给您特色增值服务，比如可以.....而且您也知道，保险不是因为人情或者交际而加入的，如果只是因为关系非常亲密，到时出了事反而不好意思麻烦别人，那么在处理事故时就很不利了。您看您还有什么值得考虑的呢？

➔ 常见异议及应对话术（五）

R: 业务员 C: 客户

C: 你们的价格太高了/XX保险才XXX元呢，你们高了这么多！

R: 张姐，为了拉低保费，可以故意按照低于车辆价值的保额投保，或者降低三者险保额啊，这样虽然价格下来了，但是真正遇到出险的时候，您的爱车将不能享受到足额的赔付，非常的不划算。所以，虽然我们的价格贵一些，但是绝对没有后顾之忧，为您提供全面的保障。

2.续保异议处理话术

→ 常见异议及应对话术（六）

R: 业务员 C: 客户

C: 最近不开车，过段时间再买

R: 张姐，确实最近疫情严重我们的车基本都没怎么用，但是您知道吗？如果脱保了，会影响您的车险保费优惠折扣，而且这个保险到期了车子放在停车场也是丝毫没有保障的，您说是吧。比如被其他车擦挂、小孩划伤、高空坠物这些风险都是存在的。



可建议购买无法找到第三方特约险

C 目录 ontents

1.车险续保销售话术

2.续保异议处理话术

3.续保险种推荐话术

4.续保险种套餐方案

3.续保险种推荐话术

→ 商业三者险

R: 业务员 C: 客户

R: 张姐，您也知道，现在路上豪车越来越多，在外驾车的风险也越来越大，很多车主抱怨豪车的“屁股”摸不得，为避免您爱车不幸撞上豪车而带来的高额赔偿损失，尽早为爱车上一份合适的三者险是必要的。

3.续保险种推荐话术

→ 车辆损失险

R: 业务员 C: 客户

R: 张姐，我们也知道，车子是个贵重物品，即使一个小小的碰撞事故就要上千上万的修理费，交强险中针对车损的赔付是远远不够的，我现在给您计算下来您的爱车如果投保车损险只要XXX元，每天的保费相当于1杯咖啡（或其他日常消费品）的价格，您看要不现在就帮您保上？

3.续保险种推荐话术

→ 车上人员责任险

R: 业务员 **C: 客户**

R: 张姐，我们也知道，车子是一个贵重物品，相信您也同意，比起车子来，人才是最精贵的，现在的车子保障都有了，这边帮您再保一个车上人员责任险，是保我们自己的人的，只需要XX元就能享受到每座XX的保障，现在就帮您保上？

——情况1：

C: 我有意险了，这个险种没有必要买。

R: 其实XX先生，相信您平时也会开车载着您的家人或者朋友出游，那么不一定所有的人都有购买意外险，而车上人员责任险保费非常优惠，只要XX元就能享受1万元的保障，而且您还可以选择座位投保，只投保司机座位也是可以的，额度也可以自行选择，那么这个座位无论谁坐都能得到保障，花小钱买平安，何乐而不为呢？

3.续保险种推荐话术

→ 全车盗抢险

R: 业务员 C: 客户

R: 毕竟汽车是个贵重物品，不像其他的小物件，万一要是被偷盗，我是说万一，仅仅假设，希望您不要介意，这种情况下咱们自己损失的钱，可能需要辛苦工作好几年才能换回损失的，不过现在要是加上这么一个保障，只需要几百元，每天也就多花一元钱就能享受几万甚至几十万的保障呢，而且绝大部分车主都会选择这个基本险，您看呢？

3.续保险种推荐话术

→ 玻璃单独破碎险

R: 业务员 C: 客户

R: 挡风玻璃破碎的事故经常发生的，我相信您或者您的朋友都碰到过被前面车辆飞起的石子砸到，这很容易引起玻璃爆裂或破碎，如果不及时更换，不但会影响外观，更重要的是加大了安全上的隐患，但是平时咱们自己去换一块挡风玻璃也要好几百块。现在如果您投保玻璃险的话，只要XX元钱，而且您可能也听说了，现在的小偷胆子越来越大，很多盗抢者都会用砸玻璃的方式去获取车内的财物，像这种情况也是属于我们赔付范围的，挡风玻璃很贵的，咱们这个玻璃险花钱不多，您看就帮您增加这个项目吧？

C 目录 ontents

1.车险续保销售话术

2.续保异议处理话术

3.续保险种推荐话术

4.续保险种套餐方案

4.续保险种套餐方案

高级保障型

险种组合：

车损险+商业三者险+车上人员责任险+盗抢险+玻璃单独破碎+无法找到第三方特约险
+不计免赔特约

特点：使车辆得到较为全面的安全保障。

适用对象：公司/单位用车、高端车或者经济比较宽裕的车主。

优点：投保价值大的险种，不花冤枉钱，物有所值。



本方案应作为针对绝大部分车主首推的险种套餐

4.续保险种套餐方案

→ 经济实惠型

险种组合：

车损险+商业三者险+车上人员责任险+盗抢险+不计免赔特约

特点：保全4个基本险，加上必要的免赔特约。

适用对象：是精打细算车主的首选。

优点：投保最有价值的险种，性价比最高，且费用不高。



本方案作为拒绝高级保障型套餐客户的第二选择

4.续保险种套餐方案

➔ 基本保障型

险种组合：

交强险+车损险+商业三者险（+车上人员责任）

保障范围：只投保基本险，不含任何附加险。

特点：费用最低，能够提供最基本的保障。

适用对象：有一定经济压力的车主。

优点：必要性最高。

缺点：非最佳组合，最好能加入不计免赔特约。

敬请指正



关注微信公众号“今日保条”
了解更多保险行业资讯

扫描二维码获取
1000篇保险行业报告
与百位保险大咖在线交流

