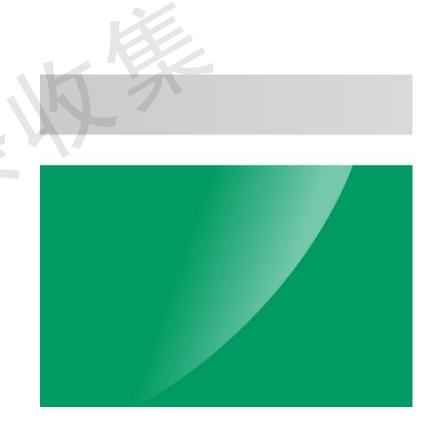
互动渠道车险续保话术指引

2020.03



- 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



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)

报价

JIXI/I

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)

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)





跟踪拜访(针对第一次联系未报价客户)



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)。

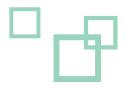
R: 那张姐, 您看您什么时候有空, 我到时再跟你联系好吗?

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)



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。

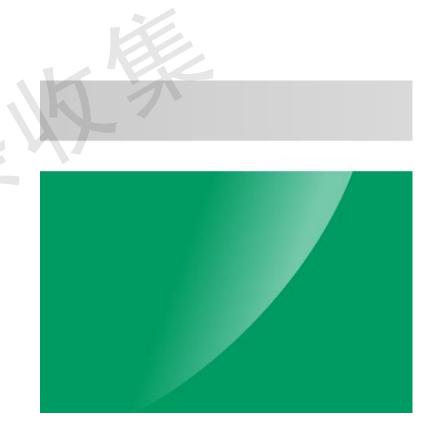
R: 那张姐,我现在再发个报价到您的手机里,但是由于您的保险最近马上要到期了,为了您的方便,您如果有空的话还是尽快办理续保。

——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)





- 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



\Rightarrow

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?



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。



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的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。



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

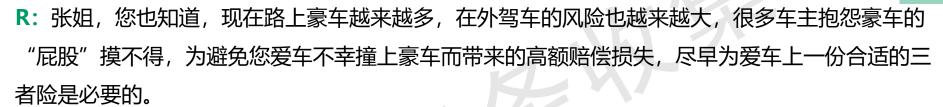


- 1.车险续保销售话术
- 2.续保异议处理话术
- 3.续保险种推荐话术
- 4.续保险种套餐方案



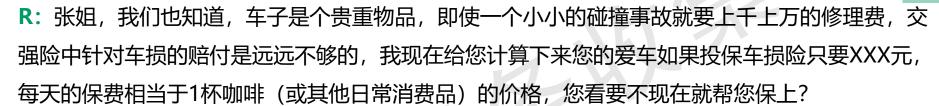


商业三者险



车辆损失险

R: 业务员 C: 客户



◆ 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: 我有意外险了, 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?



全车盗抢险

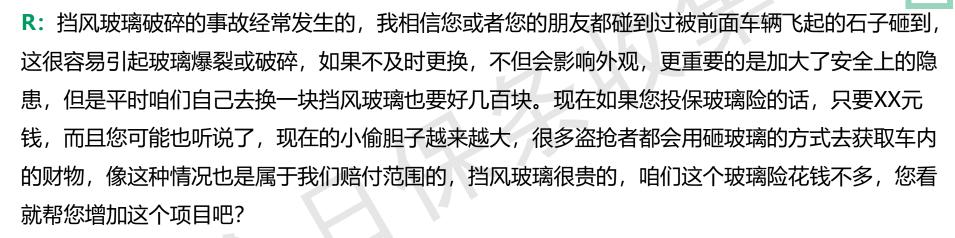
R: 业务员 C: 客户

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?



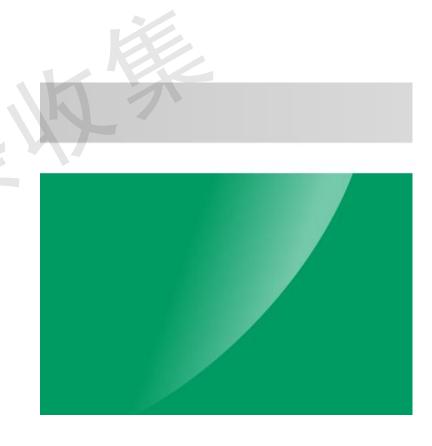
玻璃单独破碎险

R: 业务员 C: 客户





- 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:



+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

