

保险代理人做到深挖客户需求 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/45/2021_2022__E4_BF_9D_E9_99_A9_E4_BB_A3_E7_c35_45688.htm 客户需求，就是代理人在展业活动中，通过与客户的长期沟通，对客户购买保险产品的欲望、用途等进行逐渐发掘，将客户心里模糊的认识以精确的方式描述并展示出来。代理人在日常的展业过程中，只有了解客户需求，才能有的放矢地开展工作。探寻客户的需求是代理人展业活动中很重要的一环，要给予充分的重视。客户实际上购买的是产品中蕴含的与其需求相吻合的利益，代理人存在的价值就是把客户的需求发掘出来，并满足其需求。挖掘客户需求的艺术，实质上就是“问”与“听”的艺术。代理人懂得如何创造需求，即真正解决客户问题和提供满足客户需求的产品和服务。在面对客户时，代理人应该好好思考，如何更好地做到引导和创造需求。如果代理人站在客户的角度来考虑问题，那么就一定能创造并获得更多的需求。代理人要明确需求的可创造性：第一、需求具有多样性、发展性和层次性的特点。它会随社会进步以及个人情况的变化而变化。第二、有些需求实际存在，但却没被发现或者代理人对其不予关注。第三、连客户自己也不知道是否存在的需求，即潜在需求；要靠代理人去挖掘、引导。代理人发展，离不开客户，在日常的展业中，遇到的客户需求是千差万别的，不了解客户的需求，就无法提供有效的服务，就难以达到客户的满意。要根据不同客户的不同情况，制定不同的保障计划，满足他们的不同需求。所以，在与客户交往的过程中，要认真地把客户当作资源来看待，尽心、尽力、

尽责地服务好每一位客户。那么，如何更好地了解客户的需求呢？来源：www.examda.com 运用提问了解客户的信息来源：www.examda.com 要了解客户的需求，提问是最好的方式。通过提问可以准确而有效地了解到客户的真正需求，为客户提供他们所需要的保险保障。

- 1、询问式提问。单刀直入、观点明确的提问能使客户详诉你所不知道的情况。来源：www.examda.com
- 2、肯定式提问。即让客户回答“是”或“否”，目的是确认某种事实、客户的观点、希望或反映的情况。
- 3、常规式提问。一般在与客户开始谈话时，可以问一些了解客户身份的问题。客户的电话号码等都应该掌握，其目的是要获得解决问题所需要的有关信息，以便在问题处理时联系、查询。
- 4、征求式提问。让客户描述情况，谈谈客户的想法、意见、观点，有利于了解客户的兴趣和问题所在。来源：www.examda.com
- 5、澄清式提问。对于客户所说的问题，有些是必须要给予澄清的。在适当的时候，以委婉的询问，澄清一些诸如规定、政策、信息等问题。这有助于解疑释惑，澄清事实，减少不必要的麻烦和争论。

通过倾听客户的谈话了解需求 在与客户进行沟通时，必须集中精力，认真倾听客户的回答，站在客户的角度、立场，尽力去理解对方所说的内容，了解对方的需要是什么，要尽可能多地了解对方的情况，以便为客户提供充分的保险保障。

观察客户非语言行为 如果希望说服客户，就必须了解他的需求，然后着重从客户的需求出发，晓之以理、动之以情。在与客户沟通的过程当中，可以通过观察客户的非语言行为了解他的需要、观点和想法。总而言之，通过适当地询问，认真地倾听，以及对客户行为的细致观察，可以了解客户的需求和想法

，从而能够采取针对性措施，进行差异化的服务。正确挖掘客户的需求是顺利完成销售活动的保证，如果代理人能够透过客户表面性的陈述，通过即兴设计出循循善诱的提问来掌握客户内心的真实想法，从而挖掘出客户的需求，这样的展业自然会有更大的收获。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com