

人保的心得体会(优秀8篇)

心得体会是指个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。通过记录心得体会，我们可以更好地认识自己，借鉴他人的经验，规划自己的未来，为社会的进步做出贡献。以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

人保的心得体会篇一

从3月23日到现在，不知不觉在太平人寿学习了17天。17天当中，学习了很多，收获了很多，提高了很多。从入司当天的一个对保险一无所知的应届毕业生到现在已经开始展业的业务实习生，时间虽短但是转变却大。下面我从各方面谈谈这段时间的心得体会：

在太平人寿的招聘专场报告会上，杨雪莲经理与我们分享了她人生的三次成功选择。来太平之前，我在福建天宇职业培训学校做校长助理——一份在很多同学看来还可以的一份工作。但是经过反复的思索，最后还是选择来太平人寿。在天宇工作期间，我很受重用，半个月时间之内独立完成了两个培训项目。校长当听说我要走的时候反复挽留我，但是我最终还是选择离开。因为我觉得目前我最需要的是一个可以学习环境而不是一个可以发挥的舞台。刚走出校门的我们对社会还知之甚少，需要学习的还有好多，所以要在人生刚起步的时候积累更多的能量，这样人生的道路才会走的更远、更辉煌。太平人寿虽然在保险行业与三大巨头相比还存在一段差距，但是其发展速度是这三大巨头的好几倍。在这样一个创业成长型的公司当中，你想不成长都困难。

在培训的第一天，培训老师就告诫我们要端正态度、认真工作。保险行业是一个全新的行业，特别是寿险在中国发展的

历史其实并不长。保险业也是一个综合性的行业，保险公司的各个部门岗位都需要我们自己摸索，从头开始。所以不管是学什么专业，到保险公司都是新人，对大多数岗位都是很陌生的。这就要求我们要以空杯归零的心态，从头开始学，从为人处事、工作态度开始。我们的班主任以及任课老师他们都是我们学习的楷模，他们在授课中的工作态度都是我们以后工作过程中效法的标杆。投入多少，收获多少，参与多深，领悟多深——我们阳光二期培训班的班训。这个也是我们每一个阳光二期员工以后的工作格言。当一份工作加上我们的心，那么这份工作就变成了事业。

“相信自己，我是最棒的，最最棒的”——这是我们阳光二期员工集体手势。这个手势动作虽然简单，但是寓意深远。每个人在做这个手势过程当中如果把自己的心融进去，用心去做这个手势就可以感受到这个手势的神奇力量。保险业是一个全新的事业，一个还没有被中国人完全接受的行业，也是一个容易被拒绝的行业。在这接下来一个月的市场实践过程中，我们可能会被人拒绝，我们也可能遭人冷眼。唯一能支撑我们继续坚持下去的只能是我们的信心——对行业的信心、对公司的信心、对自己的信心。通过这几天的尝试展业，我也体会到了公司的用心良苦。市场实践一方面可以让我们加深对业务的了解、对市场的了解、对保险业务员的了解；另一方面可以通过实践，磨练意见，增强抗压能力，让我们学会如何在逆境当中保持信心、保持自己高昂的斗志。真诚希望我们的伙伴们都可以正确的对待这个让人恐惧的市场实践，端正自己心态，在自己勤奋下实现目标，达到公司要求，最终留在太平人寿铸就自己的辉煌人生！

第五篇：保险公司实习心得体会

通过在xx人寿保险公司这段时间的学习，我从这里学到了很多，包括各个方面的。这段时间使自己有了一个很大的提升，在这里我得到了很好的锻炼，非常庆幸自己有一个这么好的机会。

在xx人寿的时候，我担任的岗位是保全岗，可能有的人还是不太理解这个岗位是干什么的，它主要是和客户打交道的，一切以客户为中心的，在这个岗位你可以接触到形形色色的人物，有的人特别和气，有的人却是特别难对付，在我这段工作的时间内曾经也遇到了一些蛮横不讲理的客户，他们时说话还带着脏字，有几次把我气的都想哭，但是不能，必须学会坚强的面对发生的困难，以积极的态度解决问题。

同时保险行业的竞争也是相当的激烈，现在保险业务是相当的不好干呢，尤其是寿险的业务更是不好做。现在的保险行业是年轻的行业，需要大量的人才，尤其是新一代的青年，所以我们更应该抓好面前的机会，把握美好的时光努力学习，在保险这个行业寻找属于自己的天空，给自己在这个行业中找到自己的立足之地。前几年的话，如果有10个人，问他们有保险吗？他们当中肯定是大多数人会说没有，但是现在可是不一样了，10个人应该10个人多多少少都会有各种各样的保险了。毕竟时代不同了，人们的观念也不一样了。现在的保险公司越来越多了。相对来说保险意识已经得到了进一步的提升，但是那仅仅是一部分人的思想，在我工作的这段时间里我观察到的客户基本上是把保险看成是一种投资，他会把保险和其他金融业的收益进行比较，比如说银行的最近一次的调息，客户都非常关注保险的分红会不会还是原先的利率，同样保险也会相应的提高自己的分红比例。大多数人对保险的理解，仅仅考虑到了收益是怎么样，但是他们没有考虑在这个期间他们享受到保障，保险不就是保障的一个万一吗？我做的最多的业务是退保，每个客户都嫌退保时退的钱少，但是保险也属于是一份合同，中途退保的话属于是毁约的，肯定会有损失的。

人保的心得体会篇二

通过导师的介绍也演说，我明白了保险其实氛围两个，一个是售前，一个受售后，售前需要解决的是让客户相信我们的保险，售后是让有疑问或者达到了保险条件的人解决问题，

这就是保险的基本工作方向。我们公司非常大，业务覆盖范围也非常广，所以想要做出更好的成绩还需要继续努力。

我是做售前的，也就是销售工作，推销保险，是个非常疲惫的工作，想要做到这一点，就要考我们自己去总结去思考，导师给我们讲解了很多的销售方式，但是有一点，就是要学会开发业务，找到自己的客户，因为我们有专门的资料海，里面都是没有达成交易的客户，也有达成交易的客户，当然开发新客户同样需要。

如果销售我们的保险，就要看我们销售的保险适合那些人，比如健康保险，不如车险，又比如出行保险等等都需要找到特定需要的人群，如果我们卖车险，而推销的客户是没有车子的，那么我们的车险根本就很难推销起来，毕竟我们的车险是适合有车的人才行，除非撞了好运，他们家中有人有车从而达成交易，否则很大的程度都是不可能达成的加以。

做保险销售的人抗压能力要杠杠的，如果自己不能够承担抗压，就会让我们在工作的时候不战而退，所以在工作中要有韧性，要能够坚定不移的去坚持去打电话去与客户沟通，一百个电话只有一个成交或者没有一个成交一样要坚持，今天没有成绩明天没有成绩也必须坚持下去，我们做保险的新人都会遇到这些问题。这让我心中有了一些底气。

没有人愿意做那个没有多少业绩和能力的人，在角落里面发霉，都想要做那个可以一飞冲天的人，所以我们更多的是喜欢不断的加强自身的建设，不断的推动学习和能力提升。保险有很多的知识需要处理和学习，在销售的时候我们必须重视这一点，我们保险必须要符合基本的保险条件，不能对客户随意许诺其他夸张的承诺。

毕竟公司不是开空口承诺的，我们必须保证当保险出现这样的情况后我们必须保证完成达到基本要求，才能够售卖，诚信是我们保险行业能够一直占据到这个位置的原因之一。

所以我们工作必须要重视诚信，重视工作的原则和工作的基本条件。这样我们所做的工作才有意义才能够给我们公司创造业绩，到了岗位上我会按照这个方式去工作。

人保的心得体会篇三

转眼之间，两个月的培训期即将结束，回顾这两个月的培训工作的，感触很深，收获颇丰。这两个月，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过我自身的不懈努力，我学到了人生难得的工作经验和社见识。我将从以下几个方面总结保险岗位工作培训这段时间自己体会和心得：

一、努力学习，理论结合实践，不断提高自身工作能力。

在保险岗位工作的培训过程中，我始终把学习作为获得新知识、掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，切实做到用理论武装头脑、指导实践、推动工作。思想上积极进取，积极的把自己现有的知识用于社会实践中，在实践中也才能检验知识的有用性。在这两个月的培训工作中给我最大的感触就是：我们在学校学到了很多理论知识，但很少用于社会实践中，这样理论和实践就大大的脱节了，以至于在以后的学习和生活中找不到方向，无法学以致用。同时，在工作中不断的学习也是弥补自己的不足的有效方式。信息时代，瞬息万变，社会在变化，人也在变化，所以你一天不学习，你就会落伍。通过这两个月的培训，并结合保险岗位工作的实际情况，认真学习的保险岗位工作各项政策制度、管理制度和工作条例，使工作中的困难有了最有力地解决武器。通过这些工作条例的学习使我进一步加深了对各项工作的理解，可以求真务实的开展各项工作。

二、围绕工作，突出重点，尽心尽力履行职责。

在保险岗位工作中我都本着认真负责的态度去对待每项工作。虽然开始由于经验不足和认识不够，觉得在保险岗位工作中

找不到事情做，不能得到锻炼的目的，但我迅速从自身出发寻找原因，和同事交流，认识到自己的不足，以至于迅速的转变自己的角色和工作定位。为使自己尽快熟悉工作，进入角色，我一方面抓紧时间查看相关资料，熟悉自己的工作职责，另一方面我虚心向领导、同事请教使自己对保险岗位工作的情况有了一个比较系统、全面的认知和了解。根据保险岗位工作的实际情况，结合自身的优势，把握工作的重点和难点，尽心尽力完成保险岗位工作的任务。两个月的培训作，我经常得到了同事的好评和领导的赞许。

三、转变角色，以极大的热情投入到工作中。

从大学校门跨入到保险岗位工作岗位，一开始我难以适应角色的转变，不能发现问题，从而解决问题，认为没有多少事情可以做，我就有一点失望，开始的热情有点消退，完全找不到方向。但我还是尽量保持当初的那份热情，想干有用的事的态度，不断的做好一些杂事，同时也勇于协助同事做好各项工作，慢慢的就找到了自己的角色，明白自己该干什么，这就是一个热情的问題，只要我保持极大的热情，相信自己一定会得到认可，没有不会做，没有做不好，只有你愿不愿意做。转变自己的角色，从一位学生到一位工作人员的转变，不仅仅是角色的变化，更是思想观念的转变。

四、发扬团队精神，在完成本职工作的同时协同其他同事。

在工作间能得到领导的充分信任，并在按时完成上级分配给我的各项工作的同时，还能积极主动地协助其他同事处理一些内务工作。个人的能力只有融入团队，才能实现最大的价值。培训期的工作，让我充分认识到团队精神的重要性。

团队的精髓是共同进步。没有共同进步，相互合作，团队如同一盘散沙。相互合作，团队就会齐心协力，成为一个强有力的集体。很多人经常把团队和工作团体混为一谈，其实两者之间存在本质上的区别。优秀的工作团体与团队一样，具

有能够一起分享信息、观点和创意，共同决策以帮助每个成员能够更好地工作，同时强化个人工作标准的特点。但工作团体主要是把工作目标分解到个人，其本质上是注重个人目标和责任，工作团体目标只是个人目标的简单总和，工作团体的成员不会为超出自己义务范围的结果负责，也不会尝试那种因为多名成员共同工作而带来的增值效应。

五、存在的问题。

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但距离领导的要求还有不小差距，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对保险岗位工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心培训报告在今后的工作和学习中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职工作。

针对培训期工作存在的不足和问题，在以后的工作中我打算做好以下几点来弥补自己工作中的不足：

1. 做好培训期工作计划，继续加强对保险岗位工作岗位各种制度和业务的学

习，做到全面深入的了解各种制度和业务。

2. 以实践带学习全方位提高自己的工作能力。在注重学习的同时狠抓实践，在实践中利用所学知识用知识指导实践全方位的提高自己的工作能力和工作水平。

3. 踏实做好本职工作。在以后的工作和学习中，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。在工作中任劳任怨力争“没有最好只有更好”。

4. 继续在做好本职工作的同时，为单位做一些力所能及的工作，为单位做出自己应有的贡献。

人保的心得体会篇四

看到这，您肯定问我，说了那么多，都是从客户经理自身在总结战绩和感受，那如何打动客户才是营销保险的关键啊！是的，如何打动客户呢？我们简单总结了针对不同个贷客群的保险需求点和营销话术：

1、年轻白领“你有积蓄吗？每个月发的钱都有节余吗？你是不是觉得不管发多少钱的工资都不够花？那你就是和我一样了。我06年的时候每个月拿700多块钱，07年每个月1000左右，08年20xx—3000□09年至今算上奖金差不多5000—6000，怎么好象工资拿多少都差不多呢？！”。 “你做过基金定投？基金定投从长期来看能带来丰厚的回报，短期内市场震荡还是可能有一些亏损，目前我的是亏了，虽然亏的不多，但这种市场好象一时半会也没有上涨的迹象，你有没有尝试过每年拿出一小部分钱来做点保本型的投资，比如我们现在的银保产品？……” “年轻的时候给自己多积攒点，以后退休了可以拿到一大笔钱，何乐而不为呢？” “您看您贷款50万，每年积累下1万元钱作为给自己的定期投资，应该是很轻松的事啊，而且有了贷款之后您还会增强储蓄的意识，我们的授信也可以随时提前归还，不用钱反正也不算利息，最适合年轻人的消费观念了”。

2、中青年父母亲“您孩子多大了？呦，真可爱，您有没有给您的宝宝做一个资金的定期积累？”。

“你看您贷款出来，无非也是想给孩子提供一个比较好的成长环境，以后孩子上大学、出国读研啦，没有一大笔积蓄怎么成，做生意也有赔有赚，孩子的事情可是不能耽误了。” “现在我们有一款新的银保产品，您为您的孩子投保以后，孩子不但60岁之前每年可以领取年金，60岁的时候还可以一次性领出一大笔钱，如果他60岁的时候不想领取，60岁以后还能继续领养老金，可谓终身受益啊，做父母的不都是为了孩子嘛”。 “您看，您也可以给自己投保啊，保障您

自己，受益您孩子嘛！”

3、生意人“贷款扩大生产肯定是好的啊，但您有没有想过，您生意做的再大都始终会有市场啊、政策啊等等的风险，按照我们金融理财的理念，您一定要在生意做得顺风顺水的时候居安思危，做一些中长期的保本投资，而且这些保险金是受法律保护的，是任何部门都无法冻结、查封的，不仅是您，您的家人都有可能从中受益的”。

应该说不同的客户需要不同的营销模式，客户的需要千奇百怪、客户的想法丰富多彩，每一次销售都是在与客户博弈，在博弈的过程中，我们也获得了快乐。首先你要对自己的产品有信心，你自己有底气了，客户才会接受。你要学会开口，只要开口了就可能会有机会，但如果你不开口就一定没机会。你要有营销的激情，只有激情才能保持每天积极的营销状态。当我做出了成绩，我就会感染我身边的人，逐渐的，部门里的营销冠军越来越多。我沉醉在这种氛围里，享受着部门的团队热情，相信靠着这种营销激情，任何困难、任务都将迎刃而解、不攻自破！

人保的心得体会篇五

我非常荣幸参加了公司组织的2-x年后备管理干部培训班，首先要感谢公司给了我这次培训的机会，作为人保公司的一员，我十分珍惜这次培训的机会，因为它不仅是我职业生涯的加油站，更是人生道路上实现服务公司、自我价值的重要一课。

公司对这次培训非常重视，体现了“重视人才、培养人才”的战略方针，我们都很珍惜这次机会，大家都为培训做了充足的准备。每个学员都积极参与和投入到培训中，时而聚精会神、时而点头微笑、时而眉头紧缩、时而振笔疾书、时而陷入沉思……在市公司人事处和综合部的周到安排下，培训组织工作严谨有序，两天同吃同住的生活给了大伙儿碰撞和讨论的氛围和机会，给了我们每位兄弟姐妹增进情义的空间，

真正实现了此次培训“增进团结、增长才干”的目的。

参加此次培训的同志都是人保分公司的精英、人才，都是在各自岗位上的佼佼者，回顾这两天的课程，培训的目标和思路非常明确：一是如何带领好一支团队？二是如何提高自身领导的艺术、才能、管理的方法？三是作为职业人如何性格修炼、角色转换。这也是我们在日常的管理工作中和未来的岗位上最需要学习最需要掌握最需要提高的知识，是我们日后在工作道路上的助跑器、启发器或者说是催化剂，而在跑到终点前，更重要的是我们脚下的每一步，更需要的是我们每一天的努力、学习和积累。

在过去一年的工作中，金融风暴施虐，经济环境不景气、保险市场政策管制越来越严格、承保条件逐步收紧这都给业务发展带来了很大的阻力，也给公司员工带来了很大的压力，在这样的环境和压力下，我们基层管理者如何带领班组营造激情而稳定团队，实现利润指标、降低费用水平，如何为公司保持发展势头而贡献力量？课程里，老师通过启发了我们对几个问题的深思，从而让我对上述的现状有了不同的认识和理解：

第一、在管理岗位上，“责任”第一位的、其次才是“权力”，在越高的岗位上，压力越大，我们应该学会换位思考，就会更好地理解上司和公司的政策；中层干部对公司而言是承上启下的中流砥柱，我们需要对下级负责更需要对上级领导负责，这样才能提高经营绩效和降低经营风险。

第二、做正确的事情，然后正确地做事情。工作中我们做我们必须做的，而不是有选择性地挑喜欢做的，一个成熟心态职业经理人，必须具有较高的情商，具有较高的处理工作中的矛盾和冲突的能力，这样班组的管理才不会偏离方向，才能与公司的策略保持一致。

第三、前途是光明的，满怀信心、坚持不懈就必定会迎来美

好的明天。从进出口的数据显示，我们的经济正逐步走出低迷走向复苏，我相信20xx年将是丰收的一年，也是整个保险行业竞争激烈的一年，信心、决心将是我们到达成功彼岸的双桨。

在日常的工作中，我不断总结班组经验和教训、不断自我学习和提高，这两天的培训我一直在思考和领悟一个问题：公司对于中层干部的核心能力的定义是什么？我们又如何才能做一名称职的职业经理人？我相信两点是我们作为职业经理人需要不断提高的必备素质：

一是学习能力。学习能力形成了团队和个人的核心竞争力，在工作和学习中我们需要保持空杯心态、谦虚不自满，这样才能容纳更多的知识和思想，开阔更高更远的视野和心胸，我的团队和班组也将会越来越强大。

二是要有责任心、服务心、感恩之心。我们是一家服务型的企业，对客户、对员工、对上司，对身边的人和事都需要责任心、服务心、感恩之心，甚至对于我们的竞争对手，我们都需要怀有感恩之心，行业竞争和竞争对手是企业动力之一，我可以取精华去糟粕，不断提升我们的团队和自我，感恩对手为我们追求卓越提供了压力也营造了动力。

三是追求卓越不断修炼。有人说江山易改本性难移，然而对于管理者而言，高情商是必备的素质，需要我们不断提高自己的心胸，包容豁达，因此性格修炼是成为一名称职的职业人所不能缺少的特质。

虽然是短短的两天课程，但是老师所教导的知识让我受益匪浅，心里豁然开朗，终身受用。特别是关于修“德”的一个小故事：一个牧师爸爸把世界地图给撕碎了，让他的小孩重新拼好，爸爸一开始以为小朋友需要很长的时间才能拼好，但是他的小孩却用了很短的时间就完成了，当爸爸问原因的时候，小朋友说，地图后面是一个人，只要把人拼对，世界

就对了。这个故事给我很大的启发，德高才能望众，我们在追寻自己的梦想和目标的同时，一定要谨记修炼自己的品德，我始终相信德有多高能走多远，我个人认为修“德”比一切的梦想和目标来的更重要，正如那个小故事背后的寓意，人正了，世界就对了。

通过这次培训学习，使我更加进一步认识到作为一名管理者责任的重大，任务的艰巨。感谢公司给予我们基层管理者的关心重视和培养，通过学习我也坚定了信念，铃声虽停，莫怠修行。在以后的工作中，我会不断加强学习，学以致用，与各位兄弟姐妹携手把picc做的更大更强。

人保的心得体会篇六

第一，在营销保险前，我们自己要对保险有一个清晰的认识，只有自己认同并熟悉的产品，才有可能成功的推荐给客户。所以在我营销每一个保险前，我一定会尽可能的了解清楚这个保险，特别是一些重要的细节之处，当与客户介绍这个保险时，你能把客户有疑惑的细节解释清楚，会让客户觉得你非常专业，并且对该保险的信心也会增加。

第二，把适合的保险推荐给适合的人。这点是很重要的，在熟知了我们代理的各种保险后，要选对营销的对象，不能乱撒网。一般我会先问清楚客户的想法，了解清楚客户的需求，再在我们代理的保险中选择适合的推荐给客户。

第三，数字表达很重要。在我们为客户介绍保险时，不能只说概念，毕竟客户大多数都不是很专业的，太多专业的话术会让他们觉得复杂，我们明白了客户却不一定明白，这个时候一些数字计算或数据比较就直观很多。如果说，在营销新华人寿的吉星高照时，就可以利用新华人寿提供给我们的理财计算器，将客户相关资料输进去，直接算出保险合同到期后客户可以得到的高中低三档收益。这样让客户直观的看未来的收益及得到的保障，会让他们对这个保险更感兴趣。

第四，建立与客户间的信任。回顾自己成功营销的客户发现，有很大一部分客户都是些非常信任我的客户。毕竟保险是一项长期的投资，客户免不了会对相应的保险公司的整体实力进行估量。除了通过其他渠道去了解保险公司的情况，我们作为理财人员，给客户带来的信心也是非常重要的。不单止是保险，包括在营销别的产品时，我们也会发现，向自己熟悉并信任自己的客户营销往往容易得多，有得客户甚至会说，只要是你介绍给我的产品我就相信。因此，在与客户接触的过程中，要慢慢建立客户对自己的信任感，有句话说得好：客户是需要慢慢经营的。我出的一些保险单也是在给客户介绍后的较长一段时间才营销成功的。

还有一点，就是在给客户介绍保险产品时，多结合自身案例或身边案例。比如说，在营销赢家理财保险的时候，除了介绍清楚这个产品的性质，我会把自己和以前购买该产品的一些客户的经历拿出来跟客户分享，并与同时间推出的其他产品做比较，客户在听完我们自身的购买经历并经过实实在在的比较后，会对这个产品更加有信心。此外，如果可以的话，尽量备齐主推保险的保险合同范本，当客户需要了解一些非常细节的问题，可以直接把合同范本拿出来给客户翻阅。

以上是我的一些小小的保险营销心得，有不对的地方希望得到各位的指正，希望我们能在不断的总结经验中更有效的做好保险营销。

人保的心得体会篇七

尊敬的太平人寿保险股份有限公司_____分公司：

本人_____委托_____（身份证号：_____）在____年__月__日至____年__月__日期间代为办理保险退保事宜（保单号：_____）

本人同意款项通过银行转账方式进行领取和支付，转账账户信息如下：

本人/本公司已知晓，委托第三方办理退保事宜可能产生资金安全及其他法律风险，本人/本公司在此确认，受托人在贵公司为本人/本公司代办的`退保、收款业务及受托人签字的任何协议均视为本人的行为，由此产生的一切后果和责任均由本人承担。

授权人签名： _____

联系电话： _____

签字日期： _____

人保的心得体会篇八

xx年x月x日

xx保险公司股东实力强大，涉及行业广泛，股权结构合理，符合现代企业制度□xx保险公司拥有多家专业子公司□xx保险公司秉承“打造品质和实力的保险公司”的公司愿景，以“共同成长”为使命，把“诚信、关爱”、“创造价值”作为核心价值观，坚持“工作激情与管理理性”、“创新与执行”、“团队合作与发挥个人作用”等三个方面高度统一，发扬“战胜自我”的企业精神，以崇高的道德水准、高效健全的管理和高素质、高境界、高度职业化的员工队伍，为客户提供优质稳定的服务，成为高成长性的公司，成为客户首选的公司，成为优秀人才向往的公司。

在公司，采取小组工作的形式，每个组有差不多十几个人，设一个组长，每个人都分配了工作任务，每个月都有硬性归定要完成多少指标，并按5%进行提成奖励。

当我们这些新来的员工被分配到各个小组以后，组长会发给我们一份客户电话表，这份电话表是由小组负责电话查询的工作人员在网上搜集到的，然后，组长还会给我们一份话术，主要写了如何与客户沟通交流的对话。对方有可能会继续与我们通话，或直接拒绝，这份话术上都做了说明，让我们这些新人进行参考。

每天我们的工作都是，按照技术部给的电话单，挨个拜访，打电话，平均每天差不多有100多个电话，电话的主要内容是介绍我们的保险产品，希望客户能参加进来，然后就登记资料，再出合同。虽然活不难，可是在实际工作，却碰到了许多意想不到的麻烦。

首先，技术部虽然每个星期都给我们发了三百个电话，但是只是个电话号码而已，其他资料什么都没有。在这三百个当中，有的电话是打不通的，或者是空号，或者没有人接听，这种情况占了30%。其次，就是对方接电话，可能她们经常接这样的电话吧，有的听完公司介绍后，一听是推销保险的就直接挂掉电话。这种情况占了60%。剩下的10%呢就是听完产品介绍的，有的有兴趣会继续听下去，没有兴趣的就直接挂机了，这时候我们就要想办法跟顾客聊下去，如给他们下风险意识，重复我们产品的优势，或者不聊保险，聊其他生活内容等等，目的就是不要让他们挂机。

刚开始打电话的那两天因为是新人，对话术和说话技巧不熟悉，挂机率超级高，比如一周的三百个数据，两天就打光了，一天100多个电话，通时才一个小时多一点点，不能按期完成要打的电话目标话，数据打完了就重复拨打，有些电话被我重复打了四遍，搞得我都不好意思再打电话过去了。还有就是，有时连续打了好十几个电话，对方不是空号，就是直接拒绝你，要是碰上一个态度比较恶劣的人，可能还没说上一句话，就被对方给骂回来了，那个时候我的心情会是非常糟糕的，情绪也很低落，这样的情况，所有同事都碰到过。

首先呢，他们要求我们这些新人去听优秀销售人员的录音，然后还原，再模仿他们的话术去跟顾客交流。这样两个星期后，挂机率没有那么高了，基本都能和顾客聊上了，每天的通时也在2个小时以上了。第二周星期五，我一生可能都不会忘记这个时间，幸运之神降临在我身上，我终于出单咯，而且是个8000的大单，那时候兴奋的输入顾客资料时手都是颤抖的。合同是我和小组一个老人陪我亲自送上门的，顾客也顺利签字刷卡了，有了这张单，这个月考核目标也顺利完成了。

我的组长经常对我说：“每天要尽可能多打电话，这样潜在的意愿客户就能被发掘出来，就会有收益了”。同时，她还让我把那些对产品感兴趣的户名字单独列出来，然后隔两天在给对方回电话，进行沟通，这样会好一点。因为电话销售这个工作，有点像守株待兔，或者通俗的说就是碰死耗子。

我们除了要有良好的口才与沟通能力外，自身的运气成份也很重要，因为有可能对方就急需你的产品服务，可就是找不到，这个时候，你一个电话打过去了，对方会十分兴奋的和你合作，并且给你签字刷卡，而对那些感兴趣的客户进行反复沟通，他极有可能就心动了，并且最终决定和你合作，当然，电话销售工作对于女孩子来说优势很大，因为女孩子可能更善于和人沟通，由其是男老板，对方及时不做，也会很耐心的和你聊几分钟，说不定在这几分钟里，机会就来了。同时，当我们打的电话数量越多，潜在的机会也就越多，因为在社会上，有了一种产品，肯定就会有需要的人，只不过，你要把消息告诉他，这样他才会决定是否购买你的产品或者服务。

面对拒绝率高达95%的电话销售保险行业，第一个月是非常难熬的，有时候电话打得真的超级郁闷，被连续拒绝几十次之后再加上被顾客骂过之后，心情已经滑落到了最低点，再也不想继续打下去了，有几次甚至连放弃的念头都有。做电话销售最主要的就是心态问题，所以我把电脑的屏幕弄成了个

跳动的大笑脸，每次郁闷时就看看那个笑脸，心情也会受其感染起来。另外一点呢，就是要忽视顾客的拒绝，把它当放x□但是现在我还不能达到这个境界，被有些顾客拒绝后还是会忍不住骂回几句，当然不是在电话上，而是挂机后。

电话销售对于如何抓住顾客和找到有利顾客都取决于一分钟的开头语。而且针对不同的顾客又要用不同的开头语每次与客户之间的沟通都是不同的，不能只按文稿上面的文字去沟通，这就要针对不同的人采用不同的方法，一套方针是不能很好地营销。

还有针对女性与男性也要有不同的方法，一般女性比较贪小便宜，男性比较爽快，所以针对女性一开口就要说：“我们公司有个优惠活动，能为您介绍一下吗？”这样她们就会耐心地听下去，男性一般不采用这种方法。所以就要求我们在每一次的对话中积累经验，总结话术这样才能做的更好。另外最重要的一个因素就是普通话和礼貌，没有礼貌别人也不会尊敬你。普通话不标准别人也听不懂。特别是对于一个话务销售员来说标准的普通话和甜美的声音是很重要的！在真正走进电话营销职场期间，我深有体会。

当学到“顾客就是上帝，顾客是我们的衣食父母，顾客永远是对的！”等顾客理念，让我们体会到要主动关怀顾客，了解顾客，沟通顾客，主动为顾客着想；当学到以“诚信为本，有诺必践，恪尽职守，率先垂范！”的工作信条时，体会到我们电话营销中心应该坚持的工作准则和行为风范。

当然我所接触的最多的就是电话、电脑。电话是现代商人越来越常用的一种交流工具，因此，做电话营销人员了解一下打电话的一般要求是很有用的。打电话的基本原则是简明扼要，切忌罗嗦，既突出不了问题，又占用别人时间，从而引起别人反感作为一名话务销售，所以沟通是很重要的一种交流方式。在一片永远做不完的业务的前景下，如何进行沟通，如何做好沟通从心开始，都要留给我们自己去深思，在实践

上慢慢体验得出经验并运用于实践，提高自己的工作效率！

另外在培训其实也是在不断的学习。不但要学习产品知识，而且要学会如何做人做事，怎样待人接物。在公司培训这段时间我学会了很多学校中学不到的知识，不断的充实了自己。自己已经不是一个学生了，每天8点起床，然后象个真正的上班族一样上班。回想起自己的这2个半月的工作经历，虽然有眼泪也有辛酸，但最多的还是历练与收获。培训过程中遵守公司的各项制度，虚心向有经验的同事学习。

两个半月的培训使我懂得了很多以前不知道的东西。也收获了很多朋友，同时也学到了很多的东西，电话营销能力和业务知识有了很大的提高，但同时也看到了我一些不足：有时还不能时刻保持自己的微笑、说话的频率有时过快、说话的声音有时过高、给顾客考虑的时间有时太短等等，我将不断地改正自己的缺点，修正自己的不足，补缺补漏。

培训是每一个大学毕业生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识也打开了视野，长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，培训是我们把学到的理论知识应用在实践中的一次尝试。因为任何知识源于实践，归于实践。所以要付诸实践来检验所学。在以后的工作中我一定践守诺言；“诚信为本，有诺必践，恪尽职守，率先垂范！”的工作格言，我将引以为范！这次的实践我相信是我以后人生的一大起点，我会沿着学校这条港湾向社会这片大海航行，风雨无阻。