

保险顾问话术培训效果考核表

被考核人：_____

岗位：_____

时间：_____

维度	序号	评估项目	评估标准	通过	待改进	未通过	备注
一、培训完成情况	1	产品基础课程完成	已完成指定险种、产品责任、投保流程、核保基础培训				
	2	合规课程完成	已完成销售误导、健康告知、免责条款、双录/录音留痕等合规培训				
	3	培训测试成绩	产品与合规测试达到公司要求，建议不低于 80 分				
二、标准沟通流程	4	开场与身份说明	能主动问候，说明身份、服务目的，不直接强推产品				
	5	客户需求了解	能询问客户年龄、家庭责任、预算、已有保障、健康情况等关键信息				
	6	方案匹配逻辑	能基于客户情况说明推荐理由，而不是只背产品卖点				
	7	跟进动作明确	沟通结束前能明确下一步动作，如发送资料、预约回访、补充核保信息				
三、话术应用能力	8	优秀话术理解	能说清销冠话术背后的逻辑，而不是机械背诵				
	9	条款解释能力	能用客户听得懂的语言解释等待期、免赔额、续保条件、赔付条件等概念				
	10	保障缺口说明	能结合客户已有保障和家庭责任，说明为什么需要补充保障				
	11	表达自然度	模拟沟通中表达自然、连贯，无明显照读、卡顿或过度营销感				
四、高频异议处理	12	价格异议处理	面对“太贵了”，能回到预算、保额、缴费期和保障缺口讨论				
	13	已有保障异议	面对“我已经买过了”，能引导客户核对保额、责任范围、免赔额、续保条件				
	14	理赔担忧处理	面对“理赔麻烦”，能客观说明理赔流程和材料要求，不做绝对承诺				
	15	健康异常处理	面对结节、慢病、住院史等情况，能引导如实告知和核保流程				
	16	犹豫拒绝处理	面对“我再考虑一下”，能进一步确认顾虑，并约定合理跟进时间				
五、合规表达	17	无夸大承诺	未出现“一定赔”“一定过核保”“保证续保”等绝对化表达				

维度	序号	评估项目	评估标准	通过	待改进	未通过	备注
	18	无误导表达	未将重疾险简单描述为“确诊即赔”，未将保险包装成理财收益产品				
	19	健康告知合规	未诱导客户隐瞒病史、体检异常、既往症等信息				
	20	竞品表达合规	未贬损其他保险公司或同类产品，能够客观对比				
	21	关键材料提示	能提示客户阅读投保须知、健康告知书、条款责任与免责内容				
六、实战应用与带教	22	模拟演练通过	至少完成 2 - 3 类典型客户场景演练，如预算敏感型、已有保单型、健康异常型				
	23	真实录音抽检	新人前期真实沟通录音抽检无重大合规问题，基本流程完整				
	24	主管复盘记录	主管已基于录音或演练给出具体点评，并明确后续改进点				
	25	后续辅导计划	针对短板制定 2 - 4 周跟进计划，如异议处理、产品讲解、合规表达强化				

考核结果：_____