



“今天我感谢您，将来您感谢我。”——刺猬于公元前5000年。

一个小刺猬的 保险生涯

徐旗管理三部曲《推销员》续篇

徐旗 著



财富、健康和安全是幸福的基础。脱离财富是不可能幸福的，仅仅有财富是远远不够的。把财富的一部分用在健康和安全上是明智的。

保险不是有没有的问题，而是要不要的问题。您可以拒绝一个保险推销员，但不应该拒绝保险。

 中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE



徐旗管理三步曲《推销员》续篇

一个小刺猬的 保险生涯

徐 旗 著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

一个小刺猬的保险生涯/徐旗著. - 北京:中国经济出版社,2005.1

ISBN 7-5017-6471-9

I. 一… II. 徐… III. 保险业务—推销—基本知识 IV. F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 052376 号

出版发行:中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街3号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑:周 敏 杨邵川

责任校对:赵丽君

责任印制:石星岳

封面设计:红十月工作室

经 销:各地新华书店

承 印:北京地矿印刷厂

开 本:787mm×960mm 1/16

印 张:16 字 数:250千字

版 次:2005年1月第1版

印 次:2005年1月第1次印刷

印 数:5000册

书 号:ISBN 7-5017-6471-9/F·5216

定 价:29.90元

版权所有 盗版必究

举报电话:68359418 68319282

服务热线:68344225 68369586 68346406 68309176

我将本书献给我的家人,他们是:我的父亲徐有奎,母亲李凤英,姐姐徐萍和哥哥徐黎。他们是我生命中最重要的人。

人类最伟大的发明是什么?我的结论:第一是科学,第二是艺术,第三是商业,第四是生产。有幸所有的4个我都经历过。科学讲究的是证明,艺术讲究的是创新,商业讲究的是增值,制造讲究的是精确重复。商业是科学和艺术的基础。商业是文明的根本的推动力。商业以获得财富为惟一目的,财富可以用来享受,也可以分配到科学和艺术上去。商业让社会的每个部分都按照合理的轨道运转。商业给人们提供了短期成功的机会,商业给人们展示价值的舞台,商业让人们可以调动超过自己能力所及的社会资源去做更大的事业。商业是事务性的,在细节中成功。商业像一个平凡的总调度,让人做该做的事,让物用在该用的地方。管理也好,创业也好,推销也好,经济学也好,都围绕着商业跳舞。

我无法证明地球围绕太阳公转,却可以证明人类社会是围绕金钱公转的,只要我们生活在贫穷中就可以得到最有力的证据。中国春秋时代就证明了没有钱的人连家人都弃之为累赘,正是金钱让苏秦认锥刺股刻苦攻读。这个证据还不够有力吗?并不是人们都势利,而是因为遵循共同默认的法则。这个法则在历史上有不同的名声,但它依然是人类社会最有力的真理,这是我们一定要正视现实的惟一理由。没有人会和乞丐交朋友,不管这个乞丐是否有爱因斯坦那样的智商。人们和我们交朋友,本能地是因为我们有价值,价值的内衣就是金钱。这个法则就是客户是企业的轴心,有钱人是商人的轴心,一切的一切都是金钱。我之所以如此大胆,不是因为我疯狂地亲吻人民币,而是相反,因为我这样有知识的人的内心多少是有些蔑视金钱欲的,正是这种传统观念还在阻碍着许多优秀的中国人过上富裕的生活。

为什么不健康地追求金钱呢,何必为贫穷地拒绝财富而痛苦?生活在成功的现

一个小销售的保险生涯

实中可能没有那么伟大却很幸福；相反地，远离现实的人可能很聪明却很落魄。之所以我们对金钱会有那么矛盾的看法是因为它在生活中有时担任不光彩的角色，不是因为金钱本身，而是因为使用金钱的人。幸福和爱情都是堆积在金钱上的奢侈品，而犯罪和落后则是落在财富的垃圾堆上的苍蝇。希望看了这篇文章以后你的健康的金钱欲增加了一些，因为我正是用这样的方式增加自己对金钱的愿望的。所以大胆地追求金钱，也善待金钱吧。

现实与理想，这是一个考验每个保险推销员的问题。最现实的人往往是做得最好的，但没有理想的人却是难以持久的，很奇怪吧？业绩当头，一切让路，推销员都应如此。我却偏偏要砸烂一切常识，在废墟中寻找真理。各位切莫如此，推销员只要遵循大家都按照去做的那些办法去做就是了。不要那么复杂，只要明白推销员每天就是两件事：联系到人，把产品卖给那些人。如此重复，如此简单。所有复杂的培训和理论都是为了让各种各样的人做好这两件事而已。

当我们从上往下看，看到的是粉饰过的笑脸；当我们自下往上看时，看到的是人们最自然的嘴脸，嘴里说的和脸上的表情。不管是熟人还是陌生人，对社会地位卑微的人都不会掩饰自己的态度，那时就明白我们周围的人们对我们原来是什么态度了。不是人们变了，而是本来就那样，只是被掩饰了。这是我拜访一些熟人后的感受。

每个人都是为自己而做保险，为自己而上保险。采取什么样的人生观在自己，用什么方法在自己，为了什么做保险在自己，把保险当作终生事业还是副业在自己，上保险为了敷衍人生还是珍惜人生也在自己。对风险的不同认识和做法演化出多变的悲喜剧，对保险事业的不同认识导致千差万变的成就。

我们为什么需要保险，而且多数人应该省吃俭用也要上点保险呢？现实世界是一个相当混乱的世界，我们并非是能控制一切的主宰。混乱产生风险，风险耗费金钱。我们能做的就是用对金钱的管理对付风险，有风险就有保险，有危险就有安全措施。保险的措施就是定期用一小部分钱为我们提供一个很大的安全。如果是20年期缴费，就等于把这个安全分成20次完成，每次的负担就减轻为5%。如果能月缴，就等于每次用0.4%的代价获得巨大的安全，或者说把巨大的安全的成本分摊成1/240。这就是保险的本质。

从风险的来源看无非3种，外来因素造成不安全，内在因素造成不安全，以及一

生没有平安。外来因素就是各种意外事故，它们产生于社会和自然的混乱无序。如果人类都像计算机控制得那样精确，就没有必要买意外险。内在的不安全因素就是疾病。人人都有病，只是大小轻重而已。如果我们能肯定一生100%健康，就不要买医疗保险。那么一生平安为什么也有风险呢？因为人生还有一大敌——贫穷。越是收入低的人贫穷的风险就越大，家庭抵抗风险的能力就越脆弱。解决的办法就是储蓄，水滴成渠，积沙成堆，分期付款积累财富和安全。这就是为什么低收入之家重点在保障，高收入之家重点在增值和合理使用资金。

保险就是法律。保险业大大小小的角落都围绕着法律运转。最好的保险公司是法制管理而不是产品最廉价的公司。最好的业务员是讲信用守法而不是承诺最多的业务员。受益最大的客户是选择了最守法的业务员和保险公司的客户。这是一个要客户付出很多学费才能领会到的真理。

认识保险是要从正面和反面两个角度思考的。如果发生风险我们怎么办，如果不发生怎么办？如果我们准备好了会怎样，没有准备好又是什么结局？如果我们上了充足的保险会怎样，保险不充分又如何？不仅保险推销员要这样问客户，客户也应该这样问自己。道理自然明了，业务也容易做。

喜欢上保险的人，明白5%的复利价值的人，是真正的聪明人。他们可能没有高学历或者奇思妙想，但他们仅仅遵循简单的科学就不会受穷。很多人一生都在为伟大的理想而激动，却无法摆脱贫穷。这是多么有意思的事情啊。

我的痛苦之处在于我要在两个不同的世界之间跳跃，既要热情地联系客户，又要平静地思考；既要在斤斤计较的现实生活中争强好胜，又要超凡脱俗地在平凡的事情中发现真理。可是我不能给自己找借口，只能在现实与理想这两个世界里都拿出证据来。

我写这本书的目的首先是为了普及保险常识，希望用我一己之力改变中国人对保险的误解或反感，像世界最文明的国家的人那样正常地看待风险和保险。其次是探索保险推销的本质，验证数百年来保险业遵循的那些办法的科学性。前者是为帮助消费者，后者是为帮助保险从业人员。如果因为我的书100名消费者中有一个改变了保险观念，或者100名保险推销员中有一个提高了业绩，我的使命就算实现了。

时间：公元前 5000 年。

地点：昆仑山腰的森林。

主角：一群不起眼的小动物。

(1) 刺猬：昆仑保险公司的董事长，实干家。

(2) 大象：股东和理论家。

(3) 推销员：羚羊、水獭、乌龟、兔子、小豪猪、小狮子姐弟。

(4) 客户：狮子夫妇、鸵鸟一家、鳄鱼、蟒蛇、山鹰一家。

(5) 徐旗：孔子和老子共同的弟子，文书。

(6) 炎黄、神农氏和丽妃：来昆仑山取经的人类代表。

公元前五百年前后，中国同时诞生了老子、孙子和孔子等几位大师。他们有一个共同的不成器的弟子，徐旗。他们讲学的茅屋的西面有一座大山，就是昆仑山，山上据说是神仙开晚会的地方，可徐旗从来就没有见过老师以外的其他神仙。昆仑山下是一大片森林，里面住着各种动物，据说那里有一个世界闻名的昆仑保险公司。森林边缘往东南方向延伸是广袤的草原，草原延伸到一条被人类称之为黄河的大河，草原边缘再往南则是沙漠。三位大师不很专心讲学，因为忙于建立自己的理论体系，又有大师们特有的那种懒散，弟子徐旗也就正好常常溜到山里去玩。山里有各种动物和植物，徐旗对它们比他的 3000 同学还熟悉。徐旗学会了动物语言，因为当时人类的语言还没有进化到公元后 2004 年那么高级的程度，分什么汉语、英语、日语、德语之类。多数动物的语言比动物的号叫略微好一些。大师和弟子们的语言当然要优雅一些。总之人类与动物的语言分别还不很大，加上徐旗特有的天赋，也就很容易与动物们混熟了。动物们都很喜欢徐旗，也不敢动吃他的念头，因为在动物们的眼里，三位

大师的这个弟子也有着某种神秘的力量。

徐旗最熟悉的是住在半山腰岩石洞里的山鹰一家，山谷的森林里的小刺猬一家，豪猪一家，以及森林外的草原上的狮子一家，还有草原和沙漠之间的鸵鸟一家。在同学们看来动物们都一样是不会说话的哑巴，可徐旗知道每个物种有时都有自己相当细腻的语言。因为要完成孔子和老子的作业，徐旗就折中一下，以调查研究为名，把在森林里玩的经历回忆成了报告来凑数。他总是给严谨的孔子训斥，却挺合老子的口味。老子觉得孔子太讲究形式，对社会和自然的探索不关心。两个老头在素质教育还是应试教育的问题上争论了一生，到公元后 2004 年这个问题也还是没有多大眉目。大师们到处游荡，所以每个月只和弟子们见一面，审查学识和作业进展。与此同时，动物们也有着各自的生活和烦心的事情。

动物们喜欢给徐旗讲它们家族的故事和那片森林的故事。很久以前山坡上的山鹰娶了一个年轻健壮的老婆，那种在徐旗眼里有点像山村的 18 岁的村姑。脸红红的、胖乎乎、很结实，一看就是很能生孩子的那种。山鹰为巢的地点犯愁，建在山背吧，风大阴冷，对幼小的孩子不利。建在正面吧，夏天下午的太阳很毒，夫妻俩只能用翅膀为孩子遮阳，体力消耗极大，也老得快。但为了后代山鹰选择了山的正面，还在更高的一处山坡建了另一个家做备用。这就大大增加了山鹰的工作量，它每天操劳，叼着树枝飞来飞去，还要去捕猎。厌烦了工作时也做些空中技巧解闷，比如扔掉树枝再抓住之类的把戏。山鹰夫妇在去年生的一对小鹰都没有存活下来，雌鹰今年一开春就又怀孕了。山鹰更加辛劳地为三张口的食物而奔波，为此把搜索范围扩大到方圆 50 公里。这天它看到森林边缘有一群狮子，它飞过去，知道这不属于它的食物。它又看到一只小刺猬在嗅来嗅去，就准备发起攻击。小刺猬突然竖起全部的刺，像一道盾牌一样，同时钻进到处是刺的灌木丛。山鹰无趣，只好飞走寻找下一个目标。今天山鹰决定飞得更远一些。它飞到草原和沙漠的交界处，在几公里高的天空看到一群大小鸵鸟奔走。它瞄准一只小鸵鸟发起攻击，重达 100 多公斤的雄鸵鸟发现危险，立即用巨大的身体挡住小鸵鸟，同时用粗大的喙对准山鹰的方向，等着和鹰同归于尽。僵持了一阵，山鹰觉得无趣，只好飞回去了，因为它看到天色渐晚，回家还有两个小时的路程呢。冬天本来动物就很少活动，也很少繁殖，好不容易看到那么多的动物却依然无所获。山鹰感慨生活的不易，多年来的沧桑使它即使在最荣耀的夏天也不

敢狂妄自大，尽管它是草原和森林里绝大多数动物畏惧的强敌。它忧虑如果一天它不工作，老婆孩子怎么办？如果它受伤，自己和全家怎么办？如果生病，自己和全家怎么办？它很早就有强烈的愿望，希望有一个帮手，只吃很少的饭，但替自己分担大部分的顾虑。自己正处壮年，不怕与敌人厮杀，就是有后顾之忧。它没有注意到还有一个威胁正向它的家逼来。

山鹰在山坡上看到的那一家狮子昨天联合追捕了一个野牛群，吃了一头半岁的小野牛，正想放下架子吃掉碎肉，却被一哄而上的秃鹫吃了个精光，鬣狗也赶了来加入到掠夺的战斗中。今天狮子全家悠闲地躺在草原的雪地上晒着冬天宝贵的太阳。动物虽然比夏天少了太多，但总有为了食物出来寻觅的。只要吃饱了，狮子一家就不关心周围的事情了，因为它们知道没有任何动物能干扰它们晒太阳。

森林里的那个刺猬忍受不了冬天的寒冷，只能出来寻找食物补充热能。刺猬不怕什么食肉动物，但很害怕被莽撞的大象踩着。它在干枯的树叶堆里翻找自己喜欢吃的果子和蚯蚓之类低级动物。在半米厚的雪堆里刨开坚硬的表层是个艰苦的活，尤其是刺猬的短腿踩在半米厚的雪地上几乎给吞没了。刺猬喘着一道道粗气抱怨说：“这真不是刺猬干的！”它突然听到不妙的风声，本能地钻进灌木丛里，透过灌木林粗大的刺看到山鹰掠过的巨大影子吓得小鼻子直冒冷汗。不知怎么的，刺猬发了一阵呆，它感觉着这样日复一日地下去不行。它要变化，生活方式要从进出洞口和翻找树叶那样的习惯改变一些。变成什么样子它也不确定，只是觉得要变化才对，不然早晚成为山鹰的食物或者冻死在森林里成为其他食肉动物的食物。

这一天山鹰老远看到刺猬拖着一个小木筐，在雪地上吃力地爬着，就准备攻击了。飞近一些，见刺猬又竖起刺阵。山鹰气不打一处来，“我这么大的英雄竟然拿你这么个小东西没有办法，我就不信！”山鹰就站在刺猬1米远处，和刺猬耗起时间来。刺猬感到雪地的凉气直往胃里冒，刺猬灵机一动，用粗声粗气的口音说：“山鹰大哥，我们谈谈吧。”

山鹰不屑一顾的样子，宽大的翅膀展开像披着一件大衣，头昂着，锐利的眼睛盯着刺猬，铁钳一样的爪子不耐烦地敲着冰块。

刺猬镇定地说：“我们这样僵持对大家都没有好处。你就是把我吃了，也没有几两肉，却失去一个天大的机会！”山鹰不为所动。“我筐里这点食物你是不感兴趣的，

却可以交换其他动物的劳动。它们的帮助可以给你带来巨大的好处！你不仅不应该吃我，还应该给我一些你剩下的食物。”山鹰走近一步，爪子吧嗒着冰面的声音加速了。

“你不信就听我道来，”刺猬无所畏惧，“鹰大哥，你有没有想过如果有一天你飞不动，就一天，你怎么办？你家怎么办？”这话触动了鹰的心事，恶狠狠的眼神缓和了许多，爪子也不吧嗒了。刺猬说：“如果不是1天，而是10天，1个月你不找食物不工作，会是什么结果？有力气却找不到食物又会是什么结果？”

鹰的头低下了一些，不再是那种进攻的架势了，翅膀也放了下来，刺猬的话正触动了它的心事。

“要是我有一个办法，让你不仅一天不干活也有饭吃，就是一年不干活全家都有饭吃，条件只是每天把你剩下的食物给我？”鹰不大相信刺猬的话，但看到刺猬真诚的样子又不大像是大话。“反正它又跑不掉。”鹰想着就问为什么。

刺猬把这几天它想出的一个好主意告诉鹰：“你的那些剩饭对你是没有任何价值的，但对其他动物却有价值。我偏偏懂得如何储存这类食物，然后我就用我身后的这个筐去和其他动物交换。你的剩饭可以供小乌龟吃一年的，也就可以换乌龟一年的工作。或者可以供豪猪吃半顿的，也就可以换豪猪3小时的工作。它们可以用它们的食物或工作交换别的动物同等价值的食物或工作。这样你只要平时剩下一口饭，就可以让你生病或年老时天天有饭吃。这是因为动物们平时吃了你的食物就欠你的情，你就等于积累了足够的分数，别的动物要么给你食物要么为你干活，其他动物也一样。这就是我发明的办法，因为它就像把我们大家的一生都装进一个保险箱里一样，我把这个生意起名为保险。你看如何，是要吃我这点微不足道的肉呢，还是让你终生有依靠？”

鹰觉得刺猬笨拙的嘴说的话倒是挺有道理，但又有些不能相信，又说不出哪里不可信，就放刺猬走了，反正这样的动物多得是。自己要回去好好想想。刺猬发现一个主意竟然让自己躲过了一次大难，这说明这个主意有很大的价值。它隐约地感觉到这是一个巨大的商机，但同样挑战也很大，因为要让所有购买它的服务的动物相信这件事本身就是一个艰苦的工作，但总比每天刨烂树叶有意义吧！而且还的确为客户带来巨大的保障，连凶悍的山鹰都需要的事情肯定有销路。另外刺猬还发现这么一

个现象：几乎每个动物一生中都会生病，都愿意为了健康花一些钱。同样也会有某些动物发生意外，比如被山体滑坡压死了、残了等等。生病与健康的日子相比的，以及发生意外的比率都是一个很小的数，那么这里面不是有文章可做吗？假设 1000 个动物有 1 个发生了意外，那么每个动物只要花 1/1000 的钱就可以了。我把价格定在 1/500，剩下的 1/500 留给保险公司积累和给推销员发奖金，平时就不给推销员工资了。没有工资，推销员们的压力更大，又有奖金的希望，就有了双重的动力。这样的事业怎么可能不兴旺呢？想到这，刺猬信心十足地出发了，推销它发明的保险！

下面是公元前 5000 年昆仑山谷里发生的关于保险知识和保险推销的故事，由刺猬家族世代相传。由刺猬家族年龄最大的口授，徐旗记录整理，分别抄录给他的老师老子、孔子和孙子。动物们的爪子写字不大利落就总是请徐旗帮忙。徐旗有时不自觉地用人类的语气把动物的话翻译过来，有点不忠实原文。对文字很严谨的孔子为此数次批评他这位不那么用功的弟子。三位大师因为他们的这个淘气弟子是在帮助动物们也就睁一只眼闭一只眼，还引来子路、子贡、颜回他们老大不乐意呢！

目 录

序	(1)
序曲	(1)
 一月, 保险公司开业	
晨会: 什么是保险	(4)
立法	(6)
夕会: 推销时遇到的问题	(8)
什么是保险	(11)
徐旗论保险推销: 原则 1——雄心壮志	(12)
 二月, 兔子快跑	
保险为什么需要推销	(18)
今天我感谢您, 将来您感谢我	(19)
最痛苦的事情	(20)
夕会: 推销保险难在哪里	(21)
礼仪课	(24)

一个小利帮的保险生涯

徐旗论保险推销:原则 2——学习、模仿、选择	(25)
------------------------------	------

三月,乌龟讲保险常识

晨会:推销中遇到的问题	(39)
保险给推销员们带来的变化	(41)
夕会:保额的计算方式	(42)
保额的计算方式	(42)
客户为什么不上保险	(46)
我为什么做保险	(47)
徐旗论保险推销:原则 3——激励 vs 态度	(50)

四月,豪猪的风光与结局

晨会:理财课	(59)
夕会:治疗心理创伤	(62)
感性与理性	(63)
健康的心理	(64)
徐旗论保险推销:原则 4——别找借口	(64)

五月,水獭的经历

晨会:推销经验分享	(71)
夕会:自我管理的办法	(73)
保险是什么	(77)
我为什么做保险	(78)
徐旗论保险推销:原则 5——客户利益优先	(80)

六月, 刺猬拜访鸵鸟夫妇

晨会: 如何行动	(93)
夕会: 自我管理	(95)
理财课——银行与保险公司的关系	(98)
徐旗论保险推销: 原则 6——改进	(101)

七月, 刺猬向银行家大象推销保险

晨会: 快乐推销	(111)
夕会: 理财课	(113)
推销保险的意义	(118)
徐旗论保险推销: 原则 7——自律 vs 纪律	(121)

八月, 刺猬整顿管理

我们为什么存不住钱	(128)
晨会: 理财课	(131)
夕会: 理财课	(134)
魔鬼集中营	(135)
徐旗论保险推销: 原则 8——过程 vs 结果, 数量 vs 质量	(139)

九月, 兔子拜访鳄鱼

组织就是财富——树状组织的发明	(145)
晨会: 理财课	(148)
夕会: 分享经验	(152)

一个小利帮的保险生涯

徐旗论保险推销:原则 9——专业 (155)

十月,刺猬和羚羊相继拜访山鹰

晨会:保险常识课 (165)

夕会:保险常识答疑 (170)

投资理财课——李村与王村的故事 (179)

徐旗论保险推销:原则 10——观念 vs 技巧 (182)

十一月,狮子来访

晨会:保险常识 (195)

夕会:治疗伤痛的办法 (197)

增员 (200)

徐旗论保险推销:原则 11——关系 vs 情面陷阱 (202)

十二月,人类来访

晨会:我为什么干保险 (217)

什么是保险 (219)

成功推销的全部秘密 (220)

为什么成功那么难 (221)

我们为什么要上保险 (222)

夕会:向人类传经——如何建立组织 (223)

团队和公司的管理 (224)

存在的问题 (225)

徐旗论保险推销:原则 12——团队 vs 领导艺术 (226)

告 别 (231)

感恩曲 (233)

附 录 (234)

后 记 (237)



保险公司开业

