

面谈师

——打开寿险营销增员难的

金钥匙

马喜千 袁安岭 著

中国第一部增员面谈师培训教材

山东人民出版社
全国百佳图书出版单位 国家一级出版社

C13045388

F840.62

107

8

面谈师

——打开寿险营销增员难的



金钥匙

马喜千 袁安岭 著

全国百佳图书出版单位 国家一级出版社
山东人民出版社



北航

C1653475

中国第一部增员面谈师培训教材

图书在版编目(CIP)数据

面谈师：打开寿险营销增员难的金钥匙/马喜千，
袁安岭著. —济南：山东人民出版社，2013.5

ISBN 978-7-209-07266-3

I. ①面… II. ①马…②袁… III. ①人寿保险—
销售学—教材 IV. ①F840.62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第093006号

责任编辑：李明功

面谈师

——打开寿险营销增员难的金钥匙

马喜千 袁安岭 著

山东出版集团

山东人民出版社出版发行

社址：济南市经九路胜利大街39号 邮编：250001

网址：<http://www.sd-book.com.cn>

发行部：(0531)82098027 82098028

新华书店经销

山东新华印务有限责任公司印装

规格 16开(160mm×240mm)

印张 23

字数 333千字

版次 2013年5月第1版

印次 2013年5月第1次

ISBN 978-7-209-07266-3

定价 42.00元

如有质量问题，请与印刷厂调换。电话：(0531)82079112

泰康人寿山东分公司 济南大明咨询公司 首期“增员面谈师”培训班



2012年7月5日，中国第一期寿险营销增员面谈师培训班32名学员在山东临沂顺利结业，标志着中国保险业增员面谈师正式诞生，同时也标志着大明咨询作为中国第一家增员面谈师培训机构正式登上历史舞台。

面谈师誓词

我是面谈师，
我是人力资源专家，
我是职业规划师——增员，
请让我来帮助你！
晋升，请让我来帮助你！
请让我来帮助你！！
做大团队，请让我来帮助你！
请让我来帮助你！！
请让我来帮助你！！！！

训练控制你的意愿
工具控制你的行为
流程控制你的结果
要点控制你的流程

增员面谈师——一次小小的革命 ——寿险营销岂止是营销员自己的事

薛 梅

寿险营销是寿险企业把自己的产品推广到市场，让消费者了解、认同并认购的过程。因此，寿险营销是一个企业活动，是企业与市场之间进行信息交流及能量交换的过程。我国在寿险发展的起步阶段，引进了国外的寿险个人营销方式，即通过公司对个人的委托，让个人代表寿险公司去推销寿险公司产品。从此，我国的寿险营销与国外的寿险营销有了形式上的类同，但是就其内容来说还是有很大的区别。由于我国的社会体制是从计划经济开始，老百姓已经习惯了由政府承担风险主体，把老百姓的生老病死全部包下来的做法；而市场经济的做法是要老百姓自己承担风险，自己面对生老病死的后果。可以想见，我国消费者对商业寿险的接受无论是观念上，还是传统习惯上都不适应。寿险公司只能把本应是消费者认同与企业经营之间的互动，做成单方面的企业推销。寿险营销也就遭遇了中国消费者由接受观念到接触产品，由接受人到接受产品的逆动过程。

序

GOLDEN KEY

人的观念教育工作该如何做？人由防御性的本能到接受外来推介产品的工作该如何做？这就是寿险营销要面对的问题及中国寿险市场的初始条件。因此，中国寿险营销由企业产品创造及运营为主体的活动就转变为如何组织、激励、推动营销员出去营销的改造个体化人的活动。而个体化的寿险营销员其业绩与个人的卖单能力及增员能力休戚相关，从实践探索得到的实证来看，增员无论对寿险营销的个人还是组织寿险营销的寿险企业都能实现双赢。因此，推动增员就成了寿险公司愿意主张并且始终贯穿寿险营销过程的一个经营战略。寿险营销员作为一个个体，卖保单需要的是销售技能性，体现的是开拓；增员体现的是对人的管理工作，要求的是留存。两种技能谈不上内在的冲突，但是，对一个人来讲要把两种技能都做好并且做到娴熟也是对职业性从业人员的一项非常高的要求。在行业地位偏低，中国市场经济发展提高了职业从业者收入的大环境下，近些年来，寿险增员是越来越难。

面对增员难，寿险行业各家公司的普遍做法：沿袭公司经营传统，对营销员搞各种各样的激励措施，对营销员搞各种各样的培训，对营销员搞各种各样的示范教育……内在的努力与外在的难度相比，外在的难度呈现逐步上升的趋势。由济南大明咨询公司提供的面谈师——可控式增员系统对焦灼的现状给出了有效解：以面谈师为核心控制点的可控式增员系统，把业务员的个人增员变成公司、业务员一体化的流水线革命，业务员只是这个流水线上的一环，由增员、辅导、留存全流程的操

序

GOLDEN KEY

作变成只要把人带来了，接下来的事情转变为公司内部提供帮助，协助业务员把带来的人留住。把一个新人培养成独当一面的寿险营销员，首要的困难就是新人对寿险营销行业的不认同、惧怕、疑虑、干扰，即在入口让新人能下决心进入行业来了解、实践、检验、提升，大明公司的面谈师成为这条流水线上的一个核心控制点。

增员面谈师的作用是让新人打消疑虑，鼓起勇气进入到寿险营销的门里来。而这样的工作对于寿险营销员来讲存在如下困难：1. 营销员与被增员人不对等，无法说服；2. 增员在被增员人看来是寻求职业的活动，找工作怎么能仅仅跟寿险营销形态的个人打交道？缺乏信任；3. 寿险营销员的个人经历有限，而被增员人精彩纷呈，用有限的经历去说服多彩的人生目标，显得力不从心。这样从公司的层面介入到业务员的增员环节，把对业务员的单纯教育变成教育、示范、介入、影响、协助的公司与业务员共同面对、共同工作的过程。

本书两位作者马喜千、袁安岭老师，一位是大明咨询的董事长，一位是大明咨询的总经理。听说他们独创的面谈师——可控式增员系统，较好地、系统性地解决了增员难的问题，开始我也有些怀疑，就此，2012年9月我专门到他们的项目地泰安和德州作了实地考察和调研。眼见为实，我决定为他们——更是为这个行业写点什么。面谈师——可控式增员系统是一个寿险公司向外延伸管理环节、寿险营销员更多融入公司经营的管理创新系统，克服了目前寿险公司由初始条件锁定的只对业务员努

力，放弃对市场进行公司影响及公司推动的业务模式，通过公司对业务员销售活动的介入、半参与，改变公司在寿险营销中形成的路径依赖。本书是这个系统的第一部分，即辅导业务员如何能够把人带到公司里来，通过公司提供的人力资源测评，让被增员人下决心进入寿险行业，迈出、迈好寿险营销的第一步。本书最大的特点就是一部百科教程，汇集了增员面谈中上百案例，帮助业务员应付眼花缭乱的各类人等，既通俗又实用，更多的还是一本口袋书，随手翻翻就能了解一些人情世故，随便翻翻就能打开了解一类职业人的特点，就算是面对难缠的客户，也可以拿出来当素材与客户共同学习……

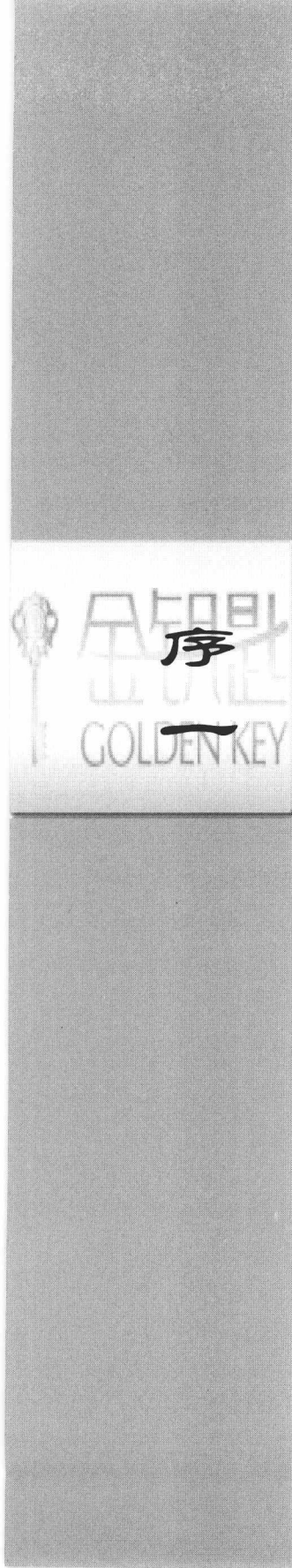
寿险营销由公司介入的可控系统，最大的魅力是让寿险营销的业务员做简单的事情，通过简单的事情不断重复做而提升他们的工作效率及工作信心；公司做系统，公司把寿险营销的复杂、全流程分解、定格、标准化而进行分工，降低整体工作的难度，提高工作的可操作性、可复制性，从而把业务员的个人效率提升到公司的总体效率上。由此可以看到，寿险营销已经不仅仅是寿险营销人员个人的事情，公司更多的介入，无论是给营销人员个人提供的帮助，还是公司提供的管理能力，都表明寿险营销是公司对市场的影响活动。中国寿险市场已经开始了由期初对个人的锁定，向公司影响市场的转变。增员面谈师的提出者马喜千老师，开辟了这个转变的先河。增员，由营销员单干，上升为流水线作业，向小里说，是由营销员主导的个人行为转变为由公司主导的公司行为，

序

GOLDEN KEY

向大里说，就是一次增员的小革命。据我所知，《面谈师——打开寿险营销增员难的金钥匙》，是中国寿险营销第一部增员面谈师培训案例教材。

（作者为北京工商大学经济学院金融系教授）



序

一

寿险营销可控式 非现场管理理论概述

马喜千

寿险营销最突出的特点就是非现场管理——我的时间我做主，我的地盘我做主，管理人员纵有千条妙计，培训也好，激励也好，竞赛也好，到头来动不动还是我做主，跑不跑还是我做主。为此，管理者头痛、郁闷、无奈……喜千作为其中的一分子，在头痛中思考，在郁闷中探索，在无奈中试验，历经十余年，终于总结出了“可控式非现场管理”理论。当然，这既是一种理论，又是一个系统，更是一个流程。

根据这一理论，由马喜千、袁安岭共同开发了可控式日常管理系统、可控式产说会系统、可控式增员系统、可控式新员留存（上岗）系统、可控式客户积累系统，其中后四大系统，也被称作《大明咨询寿险营销可控式四大实战系统》。

既然我们要讲非现场管理，那么我们首先要明确什么是现场管理？现场管理的定义我们就不去深究了，举例说吧，车间主任对车间的管理，老师对学生的管理，军官对士兵的管理，



包工头对民工的管理，机关首长对部门、部门首长对职员的管理，都是现场管理。

现场管理的特点就是看得见摸得着，能即时监督、能即时纠正、能即时评估。而寿险营销的行政管理，除了一个晨会还能见得到人，整个的销售过程都是放任自流，对被管理者来说，完全是我的地盘我做主，我的时间我做主。管与被管，你说你的我做我的。

于是，管理者们企图用竞赛用激励用刺激用培训去尽可能地弥补管理的缺失，然而长此以往，营销员就麻木了。而寿险营销可控式非现场管理理论及其附属的五大系统，就是通过一个一个系统，尽可能将管理渗透到非现场的几个主要环节中，并通过这几个主要环节或者叫控制点，带动整个管理过程，从而提高营销团队的产能，包括增员和留存。

可以这么说，寿险营销可控式非现场管理理论及其附属的五大系统较好地解决了业内管理者挥之不去的长期困惑。

寿险营销可控式非现场管理理论及其附属系统的实质是：用训练控制意愿，用工具控制行为，用流程控制结果，用要点控制流程。

序

二

金钥匙
GOLDEN KEY

面谈师—— 打开寿险营销增员难的金钥匙

马喜千

寿险营销的秘密是什么？

那个业内俗称的“基本法”的秘密是什么？

——组织发展。

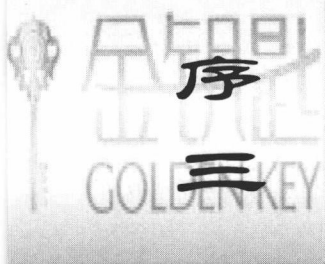
组织发展的关键要素是什么？

——增员！

而组织发展的现状却是——增员难——难死多少英雄好汉！有多少曾经的英雄好汉，为此丢职丢官；有多少曾经不可一世的职业经理人，迷茫绝望；有多少曾经飞黄腾达的傲立潮头者，因此对行业特别是对自身产生了怀疑。

怀疑情绪在弥漫，怀疑情绪在弥漫，怀疑情绪在弥漫……

这时候一个叫马喜千的发出了与众不同的声音——“增员难”行业的自我设限（文章见《保险赢家》2011年12月刊）；进而他又说：“增员难是真难还是假难”（文章见《保险赢家》2012年2月刊），正是在这篇文章中，马喜千在中国保险界第一次提出了增员“面谈师”这一概念，并正在大力推动保险公司继讲师、组训之后设立面谈师这一岗位。保险界的讲师、



组训来自台湾，而面谈师才是大陆的原创。

有了讲师，各级培训不再难；有了组训，衔接训练不再难；有了面谈师，增员不再那么难！

为什么说有了面谈师增员不再那么难了呢？传统的增员方式基本上是靠业务员单打独斗，相当于第一次工业革命，而以面谈师为核心控制点的可控式增员系统，相当于第二次工业革命，也就是流水线革命，而业务员只是这个流水线上的一个环节，你只要把人带了来，接下来的事情，自然有人来帮助你。

面谈师——你可以不相信你自己，但你不能不相信系统，系统的力量是巨大的！

面谈师之所以神奇，是因为其背后站着一个强大的可控式增员系统。

面谈师只是对内的称呼，对外叫人力资源专家，有时也可叫职业规划专家。

面谈师，未来业内最具增值的岗位！

面谈师，未来业内最热门最抢手的岗位！

本书所载前半部分增员面谈师面谈案例自2012年3月起在《保险赢家》以《我不是算命先生》为题开始连载，本书所载后半部分面谈案例，自2012年10月起在《保客》以《面谈师，打开增员难的金钥匙》为题开始连载……

增员面谈师在寿险营销组织发展的历史上将具有里程碑式的划时代的意义。



目 录

序一 增员面谈师——一次小小的革命 ——寿险营销岂止是营销员自己的事薛 梅 001	
序二 寿险营销可控式非现场管理理论概述马喜千 001	
序三 面谈师——打开寿险营销增员难的金钥匙马喜千 001	
大官说话都慢.....001	
没有人会拒绝您的微笑.....002	
给您四条路.....003	
别把一肚子诗书烂到肚子里.....004	
收入 3000 元是 1000 元的几倍.....005	
您今天是开着自己的车来的吧.....006	
您见过大世面.....007	
您做保险有四大优势.....009	
努力工作免费旅游.....011	
大众情人.....012	
你的问题就是“我不行”.....013	
你这人不安于现状.....014	
你遭受过人生的重大挫折.....015	
你是个敢作敢为的人.....016	
您怎么知道我干过会计.....018	
活看面试表.....019	
赚钱要赚富人的钱.....023	
仙人指路.....025	
雪球不怕小.....028	
做，就对了.....031	

示弱是一种力量·····	033
该修理的就要修理·····	035
狡兔三窟·····	038
五年以后你干什么·····	040
你有资格望子成龙吗·····	042
开着奔驰 350 来面试·····	043
你适合做领导·····	046
我可不是来做保险的·····	049
换一种生活方式试试·····	053
兼职会计·····	055
电器维修工做了保险推销员·····	057
见了神仙不说话·····	059
笑是你的宝贵资源·····	061
从镇长到保险推销员·····	063
和你老公商量，能商量出什么来·····	065
做什么不好你做保险·····	066
“三四千元”害死人·····	067
房地产的冬天刚刚来临·····	070
一个敢插队的人·····	072
不给你说说保险我真对不住你·····	074
过几天我去拜访你你不会介意吧·····	076
跟着成功人士走·····	077
海水不可斗量·····	079
满口笑·····	081
犹豫是成功的天敌·····	083
优点不说不得了·····	086
对，你就是个傻乎乎的人·····	089
女人要像个女人·····	091



强将手下无弱兵·····	093
向其痛处撒盐·····	095
将命运掌握在自己手里·····	097
倾听改变世界·····	099
叔叔，我需要您的帮助·····	101
你是个聪明的女人·····	103
讲师是教练·····	105
开餐馆等客的煎熬·····	106
你知道她今天为什么又请你来吗·····	108
5000元能干什么·····	110
你再也不不要端着金碗要饭吃了啊·····	111
如此下去你一辈子都会在找工作·····	113
找一个光明正大正儿八经的工作干去吧·····	114
千里共婵娟·····	115
给自己一个起床的理由·····	116
犹抱琵琶半遮面·····	118
找回曾经的自己·····	120
我不愿意做保险·····	121
权当业余爱好吧·····	122
给自己一个机会·····	124
做保险就是开了一家不会赔本的超市·····	125
你来考察一下吧·····	126
不要再折腾了·····	127
来自大酒店的餐饮部经理·····	128
等一等，让灵魂跟上脚步·····	129
人不自救，上帝何以救你·····	132
你自己说你很会卖呀·····	135
把笨嘴笨舌做成一块品牌·····	136