

拥有保险行销能力，等于坐拥黄金店面。

台湾保险
畅销书



保险行销入门系列三

保险行销事业

作者：陈文庆

保险行销技术研究协会监制

成功是选择来的，选择保险行销是迈向成功的开始。人生只要一次选择正确，终身赢定。

试着改变自己的想法，改变一点点，就会产生很大的不同，改变是革命性的。

暨南大学出版社

F840.4

7

保险行销入门系列三

保险行销事业

陈文庆 / 著

暨南大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

保险行销事业/陈文庆著. —2版. 广州:
暨南大学出版社, 2002. 12
(保险行销入门系列)
ISBN 7-81079-124-9

I. 保… II. 陈… III. 保险业务—销售
IV. F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 042508 号

出版发行:暨南大学出版社

地 址:中国广州暨南大学

电 话:编辑部(8620)85228960 85226593 85221601

营销部(8620)85223774 85225284 85220602(邮购)

传 真:(8620)85221583(办公室) 85223774(营销部)

邮 编:510630

网 址:<http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版:深圳市鹰达印刷包装有限公司

印 刷:深圳市鹰达印刷包装有限公司

开 本:890 毫米×1240 毫米 1/32

印 张:4

字 数:57 千

版 次:2002 年 12 月 第 2 版

印 次:2002 年 12 月 第 2 次

印 数:1-5000 册

—套六册总定价:96.00 元 邮费:10 元/套

(暨大版图书如有印装质量问题,请与出版社营销部联系调换)

本系列图书由台湾印象图书有限公司
授权暨南大学出版社独家在大陆出版发行

版权所有 翻印必究

成功是选择来的

推销就是去卖,去卖,去卖

要勇于梦想,而且要做彩色的梦

人生成功的开端,都是起始于某一定点

生命活力的启动机,在于一个远大的梦想

梦想是迈向成功之路的免费票

沟通的重点不在我们讲什么? 而是别人听到什么?

勇于梦想的新纪元

1993年9月3日到5日，一项名为“勇于梦想的新纪元”的寿险大会，在马来西亚的吉隆坡世贸中心召开，共有8 000多位寿险业代表参加。

不同语言，不同人种，不同国家的寿险代表，不分彼此，聚集一堂，分享经验，欢乐地学习，喜悦地交流。

没有一种行业可以这么紧密地把同业集结在一起，大家脸上都挂着微笑，即使语言不通也彼此热烈地握手致意。

全球尚未有过这么盛大的会议，世界级的保险行销大师梅迪，一次演讲费1万美金，听说有这样的大会，不计酬劳爽快地答应与会演讲。

知名人物不胜枚举，梅迪之外，还有高登、富雷得门、辛克、林东茂、容永祺、陈明利、克雷斯纳等等。

他们精力充沛地诉说自己寿险经营的心得，自己也雀跃不已！休息时刻，推拥的人群争着要和他们合照，也有人拼命想取得他们的签名。

一位代表说：“我们不是把他们当偶像崇拜，而是佩服于他们所缔造的惊人成就。”

来自新加坡的陈明利，曾经是台湾演艺界人士，现在是寿险业



优秀人才。她说：“这有如一场华山论剑。”

为什么大家能够这样打开心，放亮眼地交流呢？我思考了又思考，原来全世界的寿险同业都有同样的问题，那就是客户很少主动买保险，客户的拒绝是全世界都一样的，没有哪位寿险同业不是历尽艰辛地走保险路的。

就是这一点，使得大家感同身受，像从未见过面的亲兄弟、亲姐妹相聚一般。

啊！还有，寿险行销人员最重要的一颗“关怀的心”，也是使大家没有因为语言或人种不同而隔阂的原因吧！

相互关怀，共同分享经验的热情，像火炉里的火苗被燃烧起来，越烧越旺，越旺越热。

事实上，9月2日的吉隆坡苏邦机场就已经热闹非凡，佩戴大会标志的代表陆续搭机涌到，海关见到都特别予以礼遇，马来西亚政府当局倾全力支援这次大会。

吉隆坡世贸中心，大会场地附近的五星级饭店，陆陆续续住进了各国代表。

第一天

9月3日，在强劲的鼓声和多媒体的搭配下，气势磅礴的揭幕式，展现了寿险从业人员办活动的能耐。

震撼的乐声衬托出“勇于梦想新纪元”的来临，大会以各国传统服饰和舞蹈来欢迎各国代表，听到自己国家的乐声时，当地国代表不禁站了起来，欢欣鼓舞。

大会主持说：“这场盛会可以列入历史纪录。”

是的，全世界的经济重心已转移到亚太地区，亚太地区的寿险大会当然会是最盛大的。

负责筹办的大会主席团人员轮着上台，他们说：

“我们像兄弟姐妹一样，大家来分享经验，共同提高寿险行销作业水准，同时把教育训练工作做得更扎实。”

“我们是服务别人，而不是被别人服务的行业。”

“坚强、活跃、积极是我们最大的特色。”

“我们因某人而成长，也帮助别人成长。”

马来西亚极为注重发展经济，深切体会到保险事业在资本形成上的重要性。

马来西亚财政部长拿督斯黎安应邀致词时说：“亚洲、太平洋地区的经济增长快速，目前是全球最具活力的地区，保险是一个国家民间资本形成不可或缺的关键性产业，希望藉由寿险业精英的经验交流，大家一起提升技术层次。”

“如果我离开政治舞台，就投入寿险事业”拿督斯黎安一本正经地说。

各国都极为重视寿险事业的缘由，从拿督斯黎安的致词中可以找到，一个国家要维系经济增长，储蓄是一定要的，保险正好达成了储蓄的目的。

序幕之后，大师们开始演讲。

他们就站在眼前，教我们要勇于梦想，超越障碍。

“成功是选择来的。”

“如果被客户拒绝，不要难过，客户是在拒绝自己应该得到的机会。”

“不知如何被人拒绝是很遗憾的，赶快去学习。”

很多很多的道理显而易见，却往往被我们忽略了，经由别人提醒，让我们更具信心和热力。

富雷得门说：“推销就是去卖、去卖、去卖，我能站在这里演讲，是因为我曾经被很多人拒绝过，很多人拒绝过我的同时也代表曾经有很多人认同我。”

“要勇于梦想，而且要做彩色的梦。”

用特有的生动辞条加上肢体语言，富雷得门不断地讲出一些激励人心的话。

他认为生涩才会成长，成熟了就会腐烂。

“我才不要成熟呢！我要一直保持活生生的生涩。”

被客户拒绝，对部分人来说，如刻骨铭心之痛，尤其是刚入行

的,富雷得门却有另一番的看法。

“曾让我们难过的都是小事,不要放在心上。像蚊子、蜜蜂叮人,只会痛一下,痛一下就过去了。”

保险推销的创造力很重要,用心的从业人员想出独特的方法并付之实行,富雷得门也不例外。

他说他设计了一种卡片,客户收到就展开成一束纸花,客户很喜欢,打电话向他要。

我们都有过的经验是,客户跟我们要东西或请我们帮忙,生意就很快会跟着来,富雷得门的卡片显然有效。

富雷得门还有很多创新,例如坐飞机一定坐头等舱,和每一个头等舱乘客微笑打招呼,然后交换名片。

他的一种特制名片,贴近人身时会说出:“你如果想找最好的保险业务员,就找我吧!”这种语音卡会予人深刻印象。

充满活力的富雷得门有很多值得再三深思的话,对保险行销人员深具激励性,例如:

“试着改变自己的想法,改变一点点就会产生很大的不同,改变是革命性的。”我们往往以为改变要大幅度,结果做不到而放弃,这句话提醒我们一点一滴地改变,日子久了,改变就很大了。

“不要把自己看得太高,但要把目标订高。”

“不要怕失败,总比没去做好。”

成功者一样遭遇很多挫折，当我们被拒绝一次时，别人已经被拒绝十次了，所以别人业绩好，成就大是当然的。

富雷得门举了两个例子，他说，英国有一个成功的出版商，在成功之前曾被 500 多位作家拒绝过，棒球强打贝比鲁斯被三振不知多少次，才练就了全垒打功夫。

大学毕业后，考托福，赴美国留学，然后在美闯出自己的天空，林东茂就是千千万万个这样的台湾留学生之一。

现在的林东茂已是全球寿险界知名人士，他从最基层的保险业务员做起，缔结了很多傲人的记录，然后被总公司选为纽约人寿台湾分公司总经理。

初到美国的林东茂，连机场的广播都听不懂。

见到教授，紧张得讲话舌头打结。

“教授听不懂我在说什么？”林东茂不讳言这种窘境，目的是要告诉大家，努力可以克服一切困难。

“你紧张，我比你更紧张，你只要讲就好，我还要听你在讲什么呢？”教授要他慢慢讲。

这样的人能在美国闯出名号，是奇迹吗？当然不是，是林东茂本人想要成功的欲念促成的。

“梦想是迈向成功之路的免费票”。这是林东茂的讲题，他前往

美国开疆辟土的源动力就是梦想。

“人生成功的开端,都是起始于某一定点。”

“生命活力的启动机,在于一个远大的梦想。”

“我们梦中要有一座大山。”

“欲穷千里目,就得要更上一层楼。”

当年的美国,是林东茂“梦想中的国土”,他去了,如今也功成名就,印证了他的话。

曾经做过很多种行业的林东茂,对自己后来情有独钟地选上保险事业,然后终生不渝地投入,感触很深。

他说:“保险事业中,有更多的机会。”

对于客户心理,他也有独到见解,那就是:

“所有的误解来自于我们喜欢假定客户会怎么样?”

“沟通重点不在我们讲什么,而是别人听到什么?”

“客户并不关心我们讲什么,而是我们关心他们什么?”

林东茂强调,保险推销的应该是“观念”,而不是一直在讨论保险本身。

他的“被动式推销”有别于一般人的销售方式,特别着重在售前阶段的服务。在销售之前,他已经预先成功地在自己和客户之间搭好桥梁。

桥一搭好,一切就水到渠成了。



有感于生命长短不可预知，林东茂对此有绝佳比喻：

“生命像在黑盒子内的线团，我们不断地拉出，不知何时拉完，所以要充分掌握生命，珍惜生命，完成自己心中伟大的梦想。”

一般的研习会，到下午四五点时，听讲者已累得无法集中精神。轮到辛克上台演讲时已经下午 5 点了，他不愧是经验丰富的演讲者。

“现在是早晨，不是黄昏。”辛克建议大家立即做这样的冥想。

人们如果转换心思，精神真的就不同了。早晨精力充沛，想像早晨，精神确实会振作起来。

我个人有这样的体验：“我们无法改变外在环境，却可以改变我们的内心。冥想一切都是美好的，冥想是春天的早晨，就会精神奕奕。冥想秋高气爽，心情就开朗了。”

辛克请大家站起来为自己鼓掌，他说：“因为我们都是优秀业务员，应该获得掌声。”

他也请大家为他鼓掌，因为他飞行了 24 小时才来到吉隆坡。

“我们过去都是陌生人，现在有缘相聚，多么难得。”辛克请每个人拥抱身旁的人，解除陌生感，建立新友谊。

经过一番鼓掌和拥抱，振奋起来之后，8 000 多人重新恢复听演讲的精神。

辛克有一项观点让我非记下来不可。他说：

“要设法面对真正的自我。”

“只有真相才能让我们自由。”

我们是不是经常刻意掩饰真相呢？包括对自己也是，往往不知不觉地骗自己说：“我钱够用了，不用那么努力赚钱。”骗自己说：“我已经够努力了。”骗自己说：“我是高人一等的，不必去求别人。”

结果摆起了虚假的身段，不肯面对真实，人生永远看不透，好痛苦，好痛苦。辛克这两句话令人感触深刻。

“不要被外在环境影响，成为情绪的动物园。”

业务员如果情绪经常波动起伏，要想创造好业绩是很难的。辛克道出了我们必须切记的事项。

和代表们互相交谈的过程中，我发现了一项共同现实：

“很少人会主动去购买保险，不论什么国家，什么种族都一样。”

我们以为日本人有钱，在日本保险应该比较好卖，事实却不然。

“好难哦！”一位日本明治生命的女性业务员被问到这问题时，用高昂的语调说这样的话。她的表情特殊而复杂，很难忘记。

“回教徒说他们把一切命运交给阿拉，所以不用买保险。而且买保险会赚到利息，违背了回教教义。”马来西亚的从业人员述说

他们的困境。

人们不喜欢保险，但非拥有不可，保险业务员的使命是让人们赶快有保险。

只要肯主动打招呼，到处都是朋友。

晚间的活动，大会找来更多的讲师，代表们可选择自己喜欢的讲师去听。

陈明利是不能不提的。她的演讲会场，时间未到就爆满，有人找不到座位，就站着听。

我想，她的高知名度是原因之一，另外就是她的顶尖业绩，很多人想知道她是如何做到的。

陈明利说她做保险后脱了好几层皮。没错，如果做保险没脱几层皮，是不能算做保险的。

每脱去一层皮，才是又一阶段的成长。大概很少人会料到，她在退出演艺圈后的 10 多年，仍然在马来西亚这么样造成轰动。

她实在是讲得好，完全是实际经验，是保险战场上拼出来的。

多少演艺人员在退出演艺圈后，落寞、潦倒。陈明利在退出后，靠自己的努力，在另一个领域缔造了高度的成就。

时空的变迁，角色的转换，如今陈明利拥有的场面，教人为之折服。当晚离开世贸中心会场时，已经 10 点多，她给了我们很多启示。

“我要重新出发”，我想这是很多人当晚心底想的。

参加研习的收获，已经肯定是丰盛的。

第二天

延续第一天激荡出来的热力，第二天大家又精神饱满地抵达会场。

这是保险从业人员的特色，当每天的太阳升起，我们都充满活力和信心，努力地学习，努力地要把保险卖给人们，没有一天停歇。

以前的客户重视品质，现在的客户仍然重视品质，但更重视服务，尤其是全方位的服务和关心。

要关心客户到什么程度呢？

“把自己放在客户的鞋子里头吧！”高登这样建议。

另一位讲师安德鲁，主张目标背后还要有目标，才会产生更大的力量。

在我们行销过程中，经常有客户告诉我们：

“我有个亲戚也在卖保险。”

“如果你有个亲戚也在当医生，但他不是最好的，你生病了会找谁呢？”梅迪教我们这一招。

最后一天

在兴奋激动的时光中，很快地到来闭幕式。

大会在一切结束前，安排了一对亲身遭逢变故的姐妹，两人的丈夫都在车祸中走了，一个有保险，一个没有。丈夫没有保险的那位，小孩被丈夫的父亲带到新加坡去了，自己一个人孤零零地为生活打拼。

“寡妇最能深刻体会保单白纸黑字的意义。”这是她们共同的深刻体验。

负责口译的小姐一面翻译她们的话，一面泣不成声，凝重的气氛弥漫全场。

三天来，吉隆坡世贸中心经常掌声如雷，现在则是全体同悲。

“人生很少有这种机会，被这么多人的热情感动。”富雷得门讲出大家的内心话。

虽然悲欢都在一起，但是坐在会场的人，没有一个看事情是悲观的，悲观的人不会做保险，更不会千里迢迢赶来这里。

在依依离别中，大家期待4年后雪梨再相见。

结 语

这次大会所邀请的讲师，好几位已50多岁，梅迪更是已经71岁，是什么使他们一直对寿险事业充满热情呢？

钱吗？应该不是，钱，他们早已够多了。

“就是要设法让人们赶快地拥有保障，保险是人们急需的东西啊！”

看到客户快快乐乐过日子，我们心中充满喜悦，因为他们老了有保险金可领，不致于衣食有缺。

客户出了事，家人有保险金可继续生活下去，我们心中感到安慰。

从事保险行销，热力可以无穷无尽地发挥，因为卖保险的意义绝不是仅止于赚钱。

它是可以一辈子从事的行业，无论多老。

我在参加这场盛会之后，眼界又进一步开展，更加肯定保险事业在人类社会中的价值。