



胡娟○编 著

INSURANCE SALES

保险销售心理  
与销售技巧

PSYCHOLOGY AND SKILLS



华东理工大学优秀教材出版基金资助图书

胡娟○编 著

INSURANCE SALES

保险销售心理  
与销售技巧

PSYCHOLOGY AND SKILLS



华东理工大学出版社  
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

保险销售心理与销售技巧 / 胡娟编著. —上海: 华东理工大学出版社, 2009.2

ISBN 978-7-5628-2469-5

I. 保... II. 胡... III. 保险业务-销售-基本知识  
IV. F840.4

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第000910号

## 保险销售心理与销售技巧

---

编 著 / 胡 娟

责任编辑 / 戎 炜

责任校对 / 金慧娟

封面设计 / 戚亮轩

出版发行 / 华东理工大学出版社

地址: 上海市梅陇路130号, 200237

电话: (021) 64250306 (营销部)

传真: (021) 64252707

网址: [www.hdlgpress.com.cn](http://www.hdlgpress.com.cn)

印 刷 / 上海展强印刷有限公司

开 本 / 890 mm × 1240 mm 1/32

印 张 / 6

字 数 / 136千字

版 次 / 2009年2月第1版

印 次 / 2009年2月第1次

印 数 / 1-3 050册

书 号 / ISBN 978-7-5628-2469-5 / F · 205

定 价 / 25.00元

(本书如有印装质量问题, 请到出版社营销部调换。)

# FOREWORD 前言

本书是作者继《保险心理学》后的第二本有关保险心理学研究的教材。《保险心理学》的出版，创立了我国保险心理学的研究体系，该书把保险学和心理学的研究有机地结合起来，从心理学的角度研究保险领域的管理、销售和消费行为并为其提供了理论与实践基础；也开创了将心理学的研究方法引入保险学研究领域的先河。而《保险销售心理与销售技巧》一书的出版则是对保险心理学研究体系的发展和完善，必将对我国保险领域的管理、销售和消费的研究起积极的推动和促进作用，也将对我国保险业的发展起无法替代的积极作用。由于保险领域的任何一个环节都离不开人的心理，所以对该领域的任何研究从心理的角度出发都能收到良好的效果。

本书由保险营销员的自我心理、保险消费者心理、保险销售过程中的心理和保险营销员的最佳销售方式四篇组成。每篇均有讨论题与案例分析，可以启发阅读者的发散性思维，思考与练习则便于阅读者对学习内容的巩固。本书的撰写规避了传统保险书籍过分强调话术学习的不足，弥补了传统教材和培训中忽略保险营销员自身心理素质和消费者心理研究的缺陷，为不同的保险销售和消费心理形成提供了理论依据，强调了保险营销员自身素质的提升以及营销员和消费者之间的双向沟通，是一本较实用的保险心理分析研究教材。

本书可供各类大专院校的保险专业和保险从业人员作为教材、学习资料和培训资料之用。



# CONTENTS 目录

## ① 第1篇/保险营销员的自我心理

- 3 ..... 第一节 自我定位
- 6 ..... 第二节 怎样自我定位
- 17 ..... 第三节 过有计划的生活

## ③⑨ 第2篇/保险消费者心理分析

- 41 ..... 第一节 保险消费者的购买行为分析
- 49 ..... 第二节 客户认可的保险营销员
- 52 ..... 第三节 保险消费者心理与行为的分析
- 60 ..... 第四节 保险消费者行为发生的心理学分析
- 66 ..... 第五节 认知学习理论的解释
- 69 ..... 第六节 人本主义理论的解释
- 71 ..... 第七节 条件反射理论的解释

## ⑦⑤ 第3篇/销售过程中的心理学

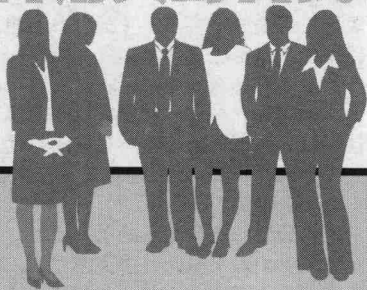
- 79 ..... 第一节 销售前的心理准备
- 85 ..... 第二节 准客户开发中的心理学
- 88 ..... 第三节 准客户的管理
- 91 ..... 第四节 准客户的约洽
- 103 ..... 第五节 销售面谈
- 141 ..... 第六节 缔结心理策略
- 148 ..... 第七节 售后服务

## ①⑤③ 第4篇/保险营销员最有效的销售方式

- 158 ..... 第一节 现代营销理念的转变
- 160 ..... 第二节 传统的保险销售方式
- 162 ..... 第三节 以网络销售为代表的现代销售
- 167 ..... 第四节 保险营销员最有效的销售方式
- 174 ..... 第五节 客户沟通风格分析
- 182 ..... 参考文献

# 第1篇

## 保险营销员的自我心理



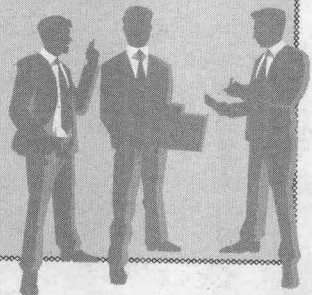


讨论题:



1. 你觉得逆反心理与依赖心理是什么在作祟? 为什么有的人的自我评价会出现偏差?
2. 请从沟通能力、耐挫能力、时间管理能力、情绪的稳定性、个性特征、工作的计划性、对人生目标的追求等方面来分析你自己是否具备一个保险营销员的心理基础。
3. 受美国金融危机的影响, 国内的消费能力也受到了很大的冲击: 一折的衣服、三折的书, 车市、楼市出现拐点……然而首当其冲的还是金融业: 雷曼兄弟破产、AIG被美国政府收购、全球股市大跌……因此在当前的形势下, 有人建议保险营销员还是歇一歇, 暂时不要去见客户, 否则很难回答客户提出的有些问题; 有些人则主张越是这个时候越要出去见客户, 否则后患无穷。请你发表一下你的意见, 并说明原因。
4. 请认真思考和回答下列问题:
  - (1) 我是否常把想法误为事实了? (如客户拒绝我是因为我长相不好, 这个月的销售业绩不佳是因为运气不好……)
  - (2) 我对自己的看法有什么偏差? (我认为自己不适合做保险, 可主管和同事们却觉得客户一与我接触就感到我很诚实、可信。)
  - (3) 我是否往往以单一事件来责备自己是怎样的人? (例如今天陌生拜访时, 一个准客户问我的问题没有答上来, 我就觉得自己太笨, 白读了那么多的书。)
  - (4) 我总是用自己的短处去与别人的长处比较。(例如我的家境不如别人好、脑子不如别人反应快、身高不如别人……)
  - (5) 你有过什么成就, 不论大小都把它们列出来(如幼儿园里的手工作品得到了老师的表扬……)
  - (6) 你有什么技能?(如我的蛋炒饭做得最拿手……)
  - (7) 你曾经面对过什么挑战, 不论大小?(例如我终于站在讲台上发言了……)
  - (8) 到目前为止你最得意的一件事是什么?(例如我第一次用自己挣的钱充手机卡……)

**分组讨论:** 一个人怎样才能成为优秀者, 是不断地与别人比较, 还是不断克服自己的短处, 学习别人的长处, 做最好的自己?





## 第一节 自我定位

### 一、自我定位的意义

所谓自我定位就是自我意识，自我意识对人的心理健康起着很重要的作用，它制约着人格的形成发展，在人格的优化中发挥着强大的动力功能。一个人的自我定位决定了他的行为和行为方式，也决定了他的行为结果。定位过高，容易自负，行为盲目性大，而客户不能接受一个不谦虚、傲气十

足的保险营销员，由此出现与客户沟通上的障碍；定位过低，行为被动，自信心不足，不容易抓住机会，也不会给客户带来积极的信息和影响。试想一下，一个自我推销不成功的人，怎么去推销产品呢？一个对自己没有信心的人，又怎能对自己推销的产品有信心呢？因此正确的自我定位是心理健康的重要标准，是人类自身内在的一种成功机制，在人一生的发展中发挥着重要作用。

有正确自我定位的人有如下表现：

(1) 有自知之明的人，自觉行动，主动参与，既知道自己的优势，也知道自己的不足，并能试图改正，能正确评价自我和发展自我。

**保险营销员的工作，首先是推销自我的工作，不管你有多好的语言表达能力，不管你有多么机灵的头脑，如果在销售面前你没有把自己成功地推销出去，那就没有成功可言。同样要成功地推销自己，首先要有一个很好的自我定位，如果自我定位出了偏差，也不可能把自己推销出去。相反会让客户对你产生厌烦的感觉，进而导致销售的失败。**



(2) 自我认识、自我体验和自我控制保持协调一致的人。

(3) 积极自我肯定的、独立的并与外界保持一致的人，处事稳妥，对人谦虚谨慎，举止稳重。

(4) 理想自我与现实自我统一的人，有积极的目标意识和内省意识，自我约束、积极进取、自强不息。

自我定位让我们保持内在的一致性，使人思想和情绪上的矛盾减少；自我定位影响着我们对经验的解释和解释的方法；自我定位还影响着人们的期望。早在几千年前，古希腊人就在他们的神庙上刻下这样的话：认识你自己。它警示人类探求自我的世界，不切实际的期望会让人遭遇失败和伤害。不能了解和把握自己，也不可能了解别人，不知己知彼，则不可能做好保险销售。

## 二、自我定位的内容

自我定位是一种多维度、多层次的心理系统。从其结构形式上看，具有认知的、情绪的和意志的形式。属于认知的形式有：自我感受、自爱、自尊、自恃、自卑、责任感、义务感、优越感等，统称为“自我体验”。以体验的形式表现出人对自己的态度，在同别人比较中评价自己，这类情感是复杂的。属于意志形式的有：自立、自主、自制、自强、自卫、自信、自律等，可以统称为“自我控制”。自我控制主要表现为个人对自己的行为活动的调节，自己对待他人和自己态度的调节等。这三种表现形式相互联系、综合起来，便成为一个人个性的中心内容——自我。

从内容上来看，自我定位又可分为对生理自我、社会自我和心理自我的定位。生理自我是指个体对自己的身体的定位，包括占



有感、支配感和爱护感。所谓社会自我，就是个人对自己在社会关系、人际关系中的角色的意识，包括个人对自己在社会关系、人际关系中的作用和地位的意识，对自己所承担的社会义务和所拥有的社会权利的意识等。在社会自我出现的同时，心理自我也同时形成和发展。所谓心理自我，就是个人对自己心理的意识，包括个人对自己的性格、智力、态度、信念、理想和行为等的意识。个人对自己生理的、社会的、心理的种种意识，也是密切联系在一起的。因而，每一个人都有对他自己的看法和态度的独特的形式和内容。

就自我认知中的自我观念来看，自我意识又可分为现实的自我、投射的自我、理想的自我。现实的自我也称现实我，是个人从自己的立场出发对自己目前的实际状况的看法。投射自我也称镜中自我，是个人想象中他人对自己的看法，想象他人心目中自己的形象，想象他人对自己的评价，以及由此而产生的自我感。现实自我即个人对自己现实的观感，不一定与想象中他人对自己的观感完全相同，两者之间可能有距离。当这个距离加大时，便会感到自己不为别人所了解。理想的自我也称理想我，是指个人想要达到的完善的形象，如个人的生活目标和将来的期待、抱负和成就，以及自己想成为怎样的一个人。理想我是个人追求的目标，不一定与现实我是一致的。理想我虽非现实，但它对个人的认识、情绪和行为的影响很大，是个人行为的动力和参照系。



## 第三节 怎样自我定位

### 一、盘点自我

#### 1. 我是谁

请在一张纸上写下20个对“我是谁？”的回答，注意把答案和其实际意义联系起来。比如：

答 案	意 义
我是爸妈唯一的孩子	我是家里的顶梁柱，是父母的依靠
我是男子汉	我有支撑和关爱家庭的责任和义务
我是新上海人	我有能力靠自己闯天下，但我要比别人更努力地奋斗
我是一个自尊、自爱的人	依靠自己生存是我的本分和骄傲
.....	

请思考，哪些回答能成为你行为的动力？

#### 2. 我的身体和外貌

完成下面的身体和外貌测验量表，以了解自己对身体和外貌的定位。

##### 躯体自信量表

说明：躯体自信是指一个人对自己身体的各个部分或生理过程满意或不满意的程度。下面列出的项目供男性和女性分别从三个方面表达对自己身体的感受。对每一个项目都要按照五等级评分，如下所示：

1. 非常不满意    2. 不满意    3. 无所谓    4. 满意    5. 非常满意





女性:

性吸引力: 体味、鼻子、嘴巴、耳朵、下巴、胸部或乳房、眼睛的外观、面颊或颧骨、性要求、性器官、性活动、体毛、脸

对体重的担心: 食欲、腰部、大腿、体形、臀部、髋部、腿、身材或体格、腹部外形、体重

身体状况: 身体耐力、反应能力、肌肉力量、精力水平、二头肌、身体协调性、敏捷性、健康、身体状况

男性:

身体吸引力: 鼻子、嘴巴、耳朵、下巴、臀部、眼睛的外观、面颊或颧骨、髋部、脚、性器官、脸

体力: 肌肉力量、二头肌、体形、身体协调性、肩宽、手臂、胸部、体格、性要求

身体状况: 食欲、身体耐力、反应能力、腰部、精力水平、大腿、身体协调性、敏捷性、身材或体格、腹部外形、健康、身体状况、体重

**解释:** 女性的全量表有32个项目, 各分量表分别包含13、10和9个项目; 男性的全量表有33个项目, 各分量表分别包含11、9和13个项目。将各个项目的个人得分分别列出, 并计算出全量表均分, 把均分放在五等级上衡量, 就可以知道对自己身体的总体满意度和对各方面的满意度。

### 3. 我的情绪

情绪是我们与生俱来的心理反应, 是具有动力特性的一种心理现象, 它影响着人们的活动效率, 对人的身心健康至关重要。任何一种性质的情绪在不同程度的刺激下, 都会产生不同程度的反应。积极、肯定的情绪可以增强人们活动的积极性, 消极、否定的情绪

则会削弱人们活动的积极性。

通过下面的测试，你可以认识自己的情绪，知道哪些方面需要改进，哪些方面应该保持。



### 情绪特性测验

说明：请你根据自己的实际情况，在每个问题后面的答案中选择“是”或“否”。不存在正确或错误的答案，因此，看懂题目后就尽快回答，不要花很多时间去想。

1. 你常常无缘无故感到无精打采和倦怠吗？（是，否）
2. 你是一个多忧多虑的人吗？（是，否）
3. 你觉得自己是一个神经过敏的人吗？（是，否）
4. 你是否常常觉得人生非常无味？（是，否）
5. 你是否总在担心会发生可怕的事情？（是，否）
6. 你的心境是否常有起伏？（是，否）
7. 你曾经无缘无故觉得“真是难受”吗？（是，否）
8. 你常感到孤单吗？（是，否）
9. 你认为自己很紧张，如同拉紧的弦一样吗？（是，否）
10. 当别人寻你的错误、找你工作中的缺点时，你是否容易在精神上受挫伤？（是，否）

解释：每题回答“是”即计一分，回答“否”不计分。算出全部题目所得的总分。低分（1—3分）者的特征是：情绪反应缓慢、微弱；即使情绪被激起了也很容易恢复平静；如果生气，也是有节制的；通常表现得平静、稳重、温和、不紧张；善于自我控制。高分（8—10分）者的特征是：常常焦虑、忧郁、紧张、易怒；对



刺激会产生过分强烈的情绪反应；情绪一旦被激发就很难平静下来；过度的情绪反应会导致出现不够理智的行为。总分4—7分者属于中间型。一般低分者称为情绪稳定型，高分者称为兴奋不稳定型。

情绪往往是关乎细节成败的关键，因此对不稳定的情绪要进行控制和改善。

#### 4. 我的耐挫力

心理学家曾对一些事业上有突出成就的人进行调查，发现他们自身的智力并不超凡出众，使他们获得成功的主要原因是他们具有非常优秀的意志品质。一个具备良好耐挫力的人首先应具有独立作出重要的决定并具有执行这些决定的能力；能保持顽强的毅力，必胜的信念，大胆尝试，敢于不断突破自身能力的限制，不满足已取得的成绩；一个具备良好耐挫力的人是一个果断的人，善于迅速辨别是非，能及时坚决地作出决定并加以执行。良好的耐挫力还应包括自制力。美国心理学家拿破仑·希尔曾对美国各监狱的十六万名犯人做过一项调查，结果发现90%的人只是因为缺乏必要的自制，未能把他们的精力用于积极有益的方面。在实际生活中，我们可能因为一时的冲动或疏忽而酿成大错，造成终生的遗憾。

缺乏耐挫力的表现是：过分武断、一意孤行，或过分依赖他人、没有主见；对挫折的耐受力低，一遇苦难就沮丧、气馁，或不知所措、无所作为；面对抉择动摇不定、迟疑不决，或者过于草率、鲁莽；不能自如地掌握自己的情绪、支配自己的行为，表现得任性或者放任，感情用事、行为失控。

对于一个保险营销员来说耐挫力是成功必不可少的因素。保险营销工作在上一两年里很难立竿见影、取得很大的成效，需要一个

艰辛的积累过程，需要厚积薄发。因此对自己耐挫力的了解是非常重要的。



### 耐挫力的测验

说明：下面每道题目都描述了一种情境，每题后面有3种可供选择的心理反应（A、B、C）。请你判断当你处于下述情境中的时候，你的心理反应最符合哪一种。

1. 碰到令人担心的事时

- A. 无法完成这项工作
- B. 照干不误
- C. 介于 A 和 B 之间

2. 碰到讨厌的对手时

- A. 感情用事，无法应付
- B. 控制感情，应付自如
- C. 介于 A 和 B 之间

3. 失败时

- A. 再不想干了
- B. 努力寻找成功的机会
- C. 介于 A 和 B 之间

4. 工作进展不快时

- A. 焦躁万分，无法思考
- B. 可以冷静地想办法
- C. 介于 A 和 B 之间

5. 工作中感到疲劳时

- A. 脑子不好使了
- B. 能够继续坚持工作



---

C. 介于 A 和 B 之间

---

6. 工作条件恶劣时

- A. 无法干好工作
  - B. 克服困难, 创造条件
  - C. 介于 A 和 B 之间
- 

7. 感到绝望时

- A. 不想再干工作
  - B. 能够振奋精神
  - C. 介于 A 和 B 之间
- 

8. 碰到难题时

- A. 失去信心
  - B. 开动脑筋
  - C. 介于 A 和 B 之间
- 

9. 接受很难完成的任务时

- A. 顶了回去
  - B. 千方百计干好它
  - C. 介于 A 和 B 之间
- 

10. 困难落到自己头上时

- A. 厌恶之极
  - B. 努力克服
  - C. 介于 A 和 B 之间
- 

**解释:** 所有题目的评分标准都是: A 计 0 分, B 计 2 分, C 计 1 分。请累计个体得分作为总分。总分在 17 分以上, 表明受测者有较好的耐挫力; 总分在 10—16 分之间, 表明受测者对某些特定的挫折抵抗力薄弱; 总分在 9 分以下, 表明受测者的耐挫能力弱。

---

## 5. 我的价值观

价值观是指人们对客观事物有无价值及价值大小的根本观点和评价标准，是一个人对各种事物的是非、善恶和重要性的评价。人们对各种事物的评价，如对自由、幸福、自尊、诚实、服从、平等、金钱、家庭、朋友，等等，在心中有轻重主次之分，这种主次的排列，构成了个人的价值体系。价值观和价值体系是决定人们期望、态度和行为的心理基础。在同一客观条件下，具有不同价值观的人会产生不同的行为。比如在同一环境，有的人对地位看得很重，有的人看得较轻而注重工作成就，这就是因为价值观不同所致。价值观的作用如下。

**方向作用。**有什么样的价值观，就有什么样的人生方向。那些被肯定的有价值事物，会激起我们的热情，促使我们积极创造与获取，从而影响着实践活动的方向。价值观在我们的一生中有着重要的作用。

**动力作用。**价值观是构成实践活动自觉性的前提。当价值观初步形成后，我们会按照自己的生活准则坚定不移地去行动，形成一定的思想动力。

**养成作用。**价值观对行为的长期支配，会使个体的一定行为既出于内心又带情绪性，经常重复和强化，最终养成习惯。

不同的价值观对个人与社会有着不同的导向作用。正确的价值观比工作本身更重要，不论你从事什么工作，都必须有正确的价值观作指导。价值观对我们一生走什么路、做什么样的人都有着不可低估的影响。消极的价值观有的在市场经济环境下被诱发或强化为“金钱至上”、“个体本位”的价值观和思想意识，使人丧失道德约束感和现实责任感；有的则表现为心理承受能