

保险艺术 A

离你生活
最近的书
畅销版

保险推销员必知手册

BAOXIANYISHU

刘春长 编著

> 先进的推销技巧与方法

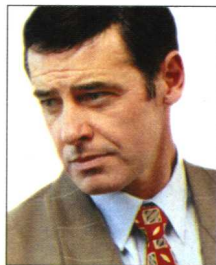
> 超前的思维模式和理念

帮助保险推销人员建立正确的推销理念

培养良好的工作习惯

教导你如何处理好推销时最常遇到的问题

指点你如何克服推销过程中的挫折感。



保 险 BAOXIANYISHU

JINGLIRENYISHUCONGSHU

陕西旅游出版社

经理人艺术丛书

保险艺术 A

——保险推销员必知手册

刘春长 编著



陕西旅游出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

保险艺术: 保险推销员必知手册 / 刘春长主编. —西安:
陕西旅游出版社, 2001.7
(经理人艺术丛书; 5 / 刘春长主编)
ISBN 7-5418-1789-9

I. 保... II. 刘... III. 保险业务—市场营销学
IV. F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 043439 号

责任编辑: 王 何

版式设计: 晓 晓

责任监制: 刘青海

责任校对: 谭 青

经理人艺术丛书

保险艺术 A

——保险推销员必知手册

刘春长 主编

陕西旅游出版社出版发行

(西安市长安北路 32 号 邮政编码: 710061)

新华书店经销 山东电子工业印刷厂印刷

850×1168 毫米 32 开本 11.75 印张 220 千字

2001 年 9 月第 1 版 2001 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1—10000 册

ISBN 7-5418-1789-9/C·470

共六册 定价: 118.80 元

前 言

2001年,一个崭新的世纪。随着中国将正式加入世界贸易组织,我国保险业市场大门洞开,国外各大保险公司纷纷进驻中国。中资保险公司与外资保险公司齐头并进,保险业将迎来空前的繁荣,保险推销业也势将成为最受大家欢迎的一大热门职业。

一直以来,保险业市场被视为一块最大的蛋糕,其中蕴藏着巨大的利润空间。显而易见的是,我国有十三亿人口,而人们生活较为富足,有钱的人比比皆是。正因为如此,外资保险公司对中国保险市场垂涎已久,如今,实力雄厚的各外资公司正逐步在全国各省市建立自己的子公司,拓展保险业务。这使得国内现有的各大保险公司面临着更大的生存压力,不得不与外资保险公司展开面对面的竞争,毫无疑问,其激烈场面必将盛况空前。

各保险公司的竞争,归根结底是人才的竞争,是保险推销员之间的相互竞争。在国外,从事保险推销的人员数以万计;保险推销是最热门的行业之一,也是一个收入颇丰的行业。美国的克里曼特·斯通16岁开始推销保险,36岁就成为了百万富翁,此外贝格、还有日本的原一平、齐藤竹之助……世界保险市场孕育了一批又一批的世界级保险巨子和数不胜数的大富翁,他们是万人瞩目的英雄。可以断言,随着外资公司的陆续进入,保险推销员迎来了前所未有的机遇,保险推销员亦将成为21世纪中国收入最为丰厚的热门职业之一,将吸引众多热血澎湃的有志之士加盟,并推动中国保险业的蓬勃发展。

俗话说,玉不琢不成器。我们不可能生来就是一个很棒的推销员。每一个成功的人士都有一番磨砺,才最终使得自己成为一个优

秀的、高收入的推销员。我们或许可以自己摸索出一条路来,但过程却是很痛苦的。而在本书里,作者向各位有志从事保险推销的朋友和正在从事保险事业的朋友提供了一条直达成功彼岸的捷径——成为王牌推销员的3项修炼方法,只要您按着书上各位推销大师的教诲一一去做,不断去完善自己,相信有一天您也是大家的老师。

最后,我要致以最诚挚的祝愿给所有从事保险推销事业的朋友,愿大家宏图大展,早日实现心中的梦想!

编 者

目 录

第 I 项修炼：冠军推销员的业务素质

第一章 保险业务员必读 (2)

保险的分类和特征 (2)

再保险 (8)

人寿保险 (10)

第二章 世界保险市场透视 (17)

美国保险业 (17)

加拿大保险业 (19)

德国保险业 (23)

韩国保险业 (27)

法国保险业 (32)

日本保险业	(36)
俄罗斯保险业	(42)
英国保险业	(43)
香港保险业	(47)
 第三章 中国保险大市场的崛起	(50)
中国保险公司的发展历程	(50)
开放中国保险市场势在必行	(53)
中国各大保险公司	(64)
外国保险公司入驻中国	(78)
 第四章 中国保险就业市场扫描	(84)
充满挑战的职业——保险推销员	(84)
跑街先生，跑街小姐	(90)
 第五章 推销员的自我评述与考核	(106)
推销员的应聘与招聘	(106)
推销员潜力测试 25 题	(112)
推销职位责任表	(113)
推销员是否受欢迎的秘诀	(115)
推销员自我评述	(117)

第Ⅱ项修炼：顾客开发力训练

第一章 了解顾客类型及对策	(120)
六种气质与顾客类型	(120)
15 种类型的顾客及相应的对策	(131)
以年龄划分顾客	(136)
以职业划分，顾客有 17 种类型	(137)
第二章 身体语言中的无声推销	(143)
推销成功的第一关：服饰仪容	(143)
手	(146)
眼睛	(147)
坐有坐相	(147)
站有站相	(147)
推销员与顾客的距离	(148)
名片的递交法	(149)
身体语言测试 12 题	(149)
初次印象测试 15 题	(151)
第三章 电话推销的技巧	(154)
电话约定访问的 4 个步骤	(154)

电话定期巡回访问	(156)
使顾客积极购买的 7 个步骤	(160)
电话催款的 7 个步骤	(162)
打电话给准客户的适当时间	(164)
电话推销的缺点	(165)
第四章 女推销员的行事守则	(166)
女推销员的“无声推销”	(166)
骚扰与威胁及对策	(170)
女推销员开发客户的方法与步骤	(176)
男性商业规则中的女性	(180)
女推销员的推销实例	(186)
第五章 顾客开发中的时间规划	(189)

第Ⅲ项修炼：自我管理 with 业绩提升

第一章 优秀推销员的条件	(210)
第二章 超级推销员的奋斗策略	(224)
推销员最初三年生存之道	(224)
行销人该有的心态与习惯	(228)

知识的魅力	(232)
认清方向	(234)
克服心理障碍	(238)
提供解决方案	(245)
人寿保单新概念	(251)
寿险概念技巧	(252)
第三章 成功推销员的自我设计	(255)
销售是前进的原动力	(255)
销售员就是财务策划者	(259)
寿险业务竞争能力	(261)
直接推销六大反省项目	(263)
推销员应多做自我评价	(265)
情绪管理与自我激励	(269)
时间管理与增加业绩	(273)
自我管理 with 生涯规划	(276)
第四章 在推销中战胜拒绝	(281)
反败为胜的实例	(281)
奇特的推销术	(294)
第五章 满足顾客最重视的需求	(305)
贝格的热情	(305)
如何请满意的客户写介绍函	(311)

发现顾客最想要的东西，然后满足他	(314)
发现顾客最重视的需求的方法（上）	(318)
发现顾客最重视的需求的方法（下）	(323)
与顾客交朋友然后谈生意	(325)
 第六章 获取顾客的忠诚	 (329)
落实客户管理工作	(329)
电脑辅助，效率更佳	(334)
做好售后服务	(336)
要求转介绍技巧	(339)
 第七章 6种推销员成功的训练及测试	 (345)
推销员的成功商数的测试训练	(345)
推销员的成功倾向测试与训练	(351)
成功推销员的基本个性的测试与训练	(354)
“哈佛”成功销售经理的测试训练	(355)
推销员习惯的训练与改变	(358)
推销员如何克服成功障碍的测试与训练	(362)

第Ⅰ项修炼

冠军推销员的

业务素质



第一章 保险业务员必读

想要成为冠军推销员，那就从掌握扎实的业务知识着手吧。

保险的分类和特征

保险的分类

(1) 按保险的标的分类

不同的险种有不同的保险对象，即保险标的，按照保险标的不同，可以把保险划分为财产保险和人身保险两大类。这种方法概括性较强，是一种最基本的分类方法。

财产保险是指以各种物质财产以及与财产有关的利益或者责任为保险标的的一种保险。所以保险人必须承担因特定的自然灾害和意外事故造成的保险财产的毁损、灭失以及由此产生的有关责任等等。

但需要格外指出的是，通常与我们最息息相关的家庭财产保险并不是承保所有的财产，对于不属于一般生活用品的金银、首饰、珠宝以及不属于实际物品的货币、有价证券、票证等都是不保财产的范畴。而对于此类财产的保险便是家庭财产保险的新品种，目前正越来越受保户的欢迎。

通常财产保险的具体类别有以下几种：

- * 海上保险

海上保险又称水险，是各类保险业务中产生最早的一种。保险人对于海上运输中的船舶、货物等由于自然灾害或意外事故所造成的损失与之有关的利益、责任等负经济赔偿责任。海上保险种类比较多，业务范围较广，主要包括：海洋船租保险、海洋货物运输保险、运费保险和各种责任保险等。此外还有造船保险、海上石油开发保险等。

* 火灾保险

火灾保险简称火险，是以存放或坐落在固定地点范围内的各种物质财产及其有关利益为保险标的，以火灾发生所造成的损失为保险事故的保险。

现在，火灾保险已不再是承保单一的火灾，它的承保范围不断扩大，基本上已发展成为承保各种自然灾害和意外事故的保险。有些国家和地区，将火灾保险称为普通财产保险。

* 内陆运输保险

内陆运输保险是指以海上保险以外的运输过程中的物质为保险标的的各种保险，包括内河、陆地和航空运输保险以及邮包保险等。内陆运输保险是由海上保险演变而来的，它是为了适应现代运输业务发展的需要，把陆上、内河和航空过程中由于碰撞、倾覆、坠落、失踪、抛弃、崖崩等一系列意外事故作为海上运输保险中危险的扩展予以承保的。

* 运输工具保险

运输工具保险是以各种海、陆、空运输工具，如火车、汽车、轮船、飞机等为保险标的的保险。主要种类有铁路车辆保险、汽车保险、船舶保险和飞机保险等。

* 工程保险

工程保险是以各种建筑工程和机械安装过程中的财产为保险标的的保险。其保险责任除包括自然灾害和意外事故所造成的财产损失以外，还包括各种原因所致的第三者人身伤害和财产损失的赔偿责任，是一种综合保险。主要种类有建筑工程保险、安装工程保险等。

* 盗窃保险

盗窃保险是指保险人对被保险人财产遭受偷窃或抢劫所受到的损失负赔偿责任的保险。这种保险在资本主义国家比较发达，在我国，随着经济的发展和人们生活水平及思想观念的改变，也日趋普遍。盗窃保险主要有住宅盗窃险、营业处所盗窃险以及银行盗窃保险、现金运送保险等等，其主要危险事件包括撬门入宅偷窃活动、强行入宅抢劫活动、持械拦路抢劫活动等等。

* 农业保险

农业保险是指保险人为农业生产者在从事种植业和养殖业及捕捞业的生产过程中，对遭受自然灾害和意外事故所造成的经济损失提供经济保障的一种保险。农业保险按保险危险分类，可以分为种植业保险、养殖业保险和捕捞业保险；按照保险标的划分可以分为农作物保险、牲畜保险、畜禽保险和其它养殖保险等。

人身保险是指以人的身体或生命为保险标的，以被保险人的生死、意外伤害、疾病和劳动能力为保险事件的一种保险。当保险事件发生时，保险人对被保险人或受益人给付约定的保险金。人身保险最初只保被保险人的死亡，后来逐步扩展到生存、养老、伤残、医疗、生育等多方面。

* 人寿保险

人寿保险是指以人的生存或死亡为保险事件的保险。当保险事件发生时，由保险人给付约定数额的保险金。它包括以下三种类型：

①死亡保险。死亡保险是指以被保险人死亡为保险事件，由保险人给付保险金的保险。如终身人寿保险、定期人寿保险等。

②生存保险。生存保险是指被保险人在保险合同期满时仍然生存，由保险人给付保险金的保险。

③两全保险。两全保险又称“生死混合保险”，是指被保险人在保险期限内无论是死亡还是生存到保险期满，都由保险人给付约

定保险金的保险。如简易人寿保险等。

*** 意外伤害保险**

意外伤害保险是保险人对被保险人在保险期内，因遭受意外事故致使身体遭受伤害而残废或死亡时给付约定保险金的保险。如旅客意外伤害保险等。

*** 健康保险**

健康保险又称疾病保险，是指保险人对被保险人因疾病等所支出的诊断费、医药费、住院费，乃至治疗期间因不能工作而丧失的收入等给付保险金。

(2) 按保险的实施方式分类

按照保险的实施方式，通常把保险分为法定保险和自愿保险两类。

法定保险是指在国家法律或法令规定的规范内，有关的个人和法人都必须参加的一种保险。其最大的特点在于它的强制性，因此又称强制保险。

自愿保险是指由保险当事人双方在自愿的基础上通过订立保险合同而确立保险关系的一种保险，其主要特点在于它的自愿性，因此又称任意保险。

总之保险的分类方法多种多样，其中并无统一的、严格的标准，它们都是根据一定的实用目的、按照不同的特征和标准进行划分的。这种特征和标准既是客观的，又是相对的，同一保险业务可以按照不同的方法进行分类，因而得出不同结果。特别是当代保险正朝着综合保险的方向发展，各类保险业务之间相互交叉、渗透和融合，使得保险的分类越来越复杂，几乎每一种分类方法都存在着或多或少的例外。尽管如此，为了保险研究和经营管理的需要，掌握保险的分类方法，对各类保险进行比较研究，仍是十分必要的。

保险的特征

保险作为一种越来越重要的社会经济活动或现象，具有双向

性、特定性、有偿性、互助性、时间性和损益性等六大特征，现简单介绍如下：

（1）保险的双向性

保险是保险当事人双方——保险人和投保人约定的法律行为，一旦保险事故发生，被保险人的损失，就要由保险人按照保险合同的规定负经济赔偿责任。这同慈善事业和救济机构施行的救济行为是显然不同的，慈善机关在保险事故一旦发生，可救济也可不救济，且救济多少和采取什么形式，都不受法律约束。

（2）保险的特定性

保险的损失补偿对象是特定的，即保险只向参加保险的投保人提供保障。这与慈善事业和救济机构所施行的救济行为也是不同的：救济的对象不受任何地域、国别等的限制，只要受灾，慈善机关有能力施行救济，都可以救济。

（3）保险的有偿性

投保人在缴纳了保险费之后，被保险人获得了接受保险保障的权利，一旦发生保险事故遭到损失，就可从保险人处取得相应的经济补偿，因此说，保险保障是有偿的。这和慈善事业、救济机构等施行的救济也不同，救济机构、慈善机关等对救济的对象是不收任何费用的，属经济赠予行为，是无偿的。

（4）保险的互助性

实际上，保险本身就是靠许多单位和个人的互助共济来实现的，因此它是一种互助合作行为。这与慈善事业、救济机构之救济行为不同，与储蓄的自助行为也不同。

（5）保险的时间性

保险是保险当事人双方通过保险合同的形式而约定的法律行为。因此，只有当保险事故发生时，才能对事故所造成的损失进行份内的经济补偿，否则，任何人都不能任意支配、处置保险费收入及支储（给付）保险金额。这和储蓄显然不同，储蓄可以随时存取，任意处置。