

保险艺术 [®]

离你生活
最近的书
畅销版

保险推销员成功手册

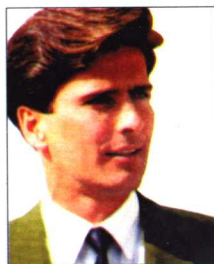
BAOXIANYISHU

刘春长 编著

> 创意 信心 智慧

> 坚韧 热情 特色

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、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。保险推销员将成为21世纪中国收入丰厚的热门职业之一。



JINGLIRENYISHUCONGSHU

保 险 BAOXIANYISHU

陕西旅游出版社

经理人艺术丛书

保险艺术 B

——保险推销员成功手册

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: 保险推销员成功手册 / 刘春长主编. —西安:
陕西旅游出版社, 2001.7
(经理人艺术丛书; 6 / 刘春长主编)
ISBN 7-5418-1789-9

I. 保... II. 刘... III. 保险—销售 IV. F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 043440 号

责任编辑: 臧 云

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 B

——保险推销员成功手册

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 毫米 × 1168 毫米 32 开本 11.875 印张 330 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/G·470

共六册 定价: 118.80 元

卷首语

这是个充满机会的时代,也是个可以创造无限财富的时代,更是个追求个人成功的时代。

要追求成功,必须拥有强烈的进取心、决心和毅力,当然,还必须要有智慧再加上一颗单纯的心。而一个成功的保险推销人是兼具这五项要件的。

中国保险业正在兴起,中国将是世界上最大的保险市场。保险推销员,将成为中国最热门的职业。

“自由、尊严、高收入”是现代青年寻找工作、追求个人成就的指标。保险推销,尤其是人寿保险推销正合乎这三条特征,因此,它必将吸引越来越多的人才投身这个行业,其未来必将一片光明。

本书对于保险推销人员如何建立正确的推销理念,如何培养良好的工作习惯,如何处理推销时最常遇到的反对问题,如何克服推销过程中的挫折感着墨颇多,并且详细分析了中外推销巨子们的成功经验,形成了既有理论又有案例,寓理论于案例中的实战指导书。

成功并非侥幸,巨大的财富来自努力,祝热爱保险推销的朋友早日成功,早日发达!

编 者

目 录

前部：我是世界上最棒的保险推销员

第一篇 永不服输的斗志

——推销之神原一平	(2)
一 奋斗的历程	(2)
头号大顽童	(2)
落魄的日子	(4)
改造自己	(13)
贵人提携	(25)
贤妻相助	(38)
我的信念	(48)
二 神奇推销术	(55)
推销前的准备工作	(55)
访问准客户的技巧	(68)
谈话的技巧	(82)

反败为胜的实例	(96)
奇特的推销术	(109)

第二篇 积极肯定的人生观

——亿万富豪推销员克里曼特·斯通	(120)
一 保险业怪才	(120)
肯定的人生观是创富的奥秘	(120)
自我激励才能达到目标	(122)
乐观自信才能保持长远	(124)
积极思考才能成功无限	(126)
二 PMA 推销黄金律	(128)
你能改变自己的世界	(130)
寻找另外的一点	(133)
学习观察	(136)
做事的秘诀	(139)
从工作中获得满足	(142)
培养“神奇的狂热”	(146)
如何找到快乐	(150)

第三篇 确信梦想一定能实现

——世界首席保险推销员齐藤竹之助	(153)
一 第二人生的起跑线	(153)
“只要干,就能成功”	(153)

你当推销员吧！	(154)
最美不过夕阳红	(156)
贝德格的启示	(157)
二 老骥伏枥,志在千里	(158)
超过“凯迪拉克”	(158)
笑到最后,笑得最好	(159)
“一碗素汤面”	(160)
如愿以偿梦成真	(162)
全胜之际	(163)
三 意志是行动的向导	(164)
四 挑战,第三人生	(166)
五 百万富翁俱乐部	(167)
六 “世界首席推销员”	(168)

第四篇 比别人付出更多

——推销大王乔·坎多尔弗	(171)
一 成功来自磨难	(171)
失去双亲痛苦万分	(171)
举步维艰	(172)
时间就是金钱	(174)
二 坎多尔弗的创意推销	(176)
什么是创意?	(176)
推销是轻而易举的事	(177)
“专心”是生意钥匙	(179)

从硬币中追逐钞票	(180)
----------------	-------

第五篇 热情是成功的利器

——美寿险推销冠军贝格	(182)
一 美国人寿保险推销冠军贝格的热情	(183)
热情不是天生的,需要训练	(184)
如何在推销中运用“热情”	(185)
热情——保你推销成功	(186)
二 如何请满意的客户写介绍函	(188)
三 发现顾客最想要的东西,然后满足他	(191)
四 发现顾客最重视的需求的方法(上)	(195)
五 发现顾客最重视的需求的方法(下)	(200)
六 与顾客交朋友然后谈生意	(203)

后部:克里曼特·斯通“超级推销员”训练法

第一篇 保险推销实战程序	(207)
一 推销前的准备工作	(207)
二 递名片的技巧	(209)
三 说明的技巧	(211)

四	说明的原则	(212)
五	推销循环	(214)
六	接触的方式	(217)
七	塑造完美形象	(229)
八	倾听的技巧	(233)
第二篇	超级推销员业绩倍增法则	(237)
一	寿险基本推销要领	(237)
二	左右逢源的销售技巧	(244)
三	提高购买率的方法	(245)
四	业绩倍增的推销法	(248)
五	推销时的动作和仪态	(251)
六	指引你步上专业行列之步骤	(253)
七	寿险企业化	(258)
第三篇	攻心为上——突破准客户心防	(262)
一	如何引起准客户的兴趣?	(262)
二	身体语言	(269)
三	如何打入客户心坎里?	(270)
四	突破准客户心防的技巧	(273)
五	促成的技巧	(277)

第四篇 推销超级口才	(283)
一 准客户不想买,借口是:.....	(283)
二 请准客户自己想一想	(313)
 第五篇 超级保险推销员成功法则	(318)
一 20 个成功守则	(318)
二 成功的诀窍	(319)
三 十个成功的推销格言	(321)
四 A 至 Z 的推销员态度	(325)
五 23 个充实生活要诀	(329)
六 女性行销人员应注意事项	(333)
 第六篇 中国保险推销员必读	(338)
一 中国目前的主要保险业务	(338)
二 中国是个寿险大市场	(345)
三 中国保险市场十大趋势	(354)
四 中国寿险业面临的机遇与挑战	(362)

前
部

我是世界上最棒的

保險推銷員

第一篇 永不服输的斗志

——推销之神原一平

从小他就像个标准的小太保，叛逆顽劣的个性使他无法立足于家乡。23岁，他远离家乡到东京打天下。27岁，进入明治保险公司做一名“见习推销员”。他穷得连中餐也吃不起，没钱搭电车只能走路上班，甚至晚上露宿街头……然而他的内心时刻燃着一把“永不服输”的火，鼓舞着一股越挫越勇的斗志。36岁时，他终于创下了全日本冠军的保险业绩。他不但成为亿万富翁，更被誉为日本的“推销之神”。

一 奋斗的历程

头号大顽童

人人厌恶的小太保

公元1904年，我出生于日本长野县的乡下。由于家父德高望重又热心公务，因此在村里担任若干要职，深受村民的敬重。

我的家境富裕，为村中之冠。很凑巧，我也是全村排名第一的捣蛋鬼。

我是家中的老小，甚得父母的宠爱，从小就因脾气暴躁、调皮捣蛋、叛逆顽皮而恶名昭彰。

年少得志大不幸

因为我在故乡的声誉太坏了，所以在1926年——23岁那一年，我离乡背井到东京去打天下了。

到了东京我就很快地在日本观光旅行会找到了一份推销工作。

担任这家旅行协会的推销员，都得交纳一笔保证金，我一贫如洗，只好向家兄商借。这就这样，我开始了推销的生涯。

这家协会共有推销员 60 名，推销工作就是招募会员。会员们按月交付给协会一定金额的会费，而协会将会费积存起来，然后遵照每个会员的意愿，或观赏戏剧，或安排旅游，协会再从中抽取服务佣金。

当时，我虽然没有推销的经验，更无推销的技巧，可是凭着“永不服输”的好胜心和倔强的个性，日以继夜拼命工作了半年，半年结算下来，我的业绩在 60 名推销员中竟然名列第一。当然，我真是得意极了。

不久之后，有一件妙事发生了。我那一年才 23 岁，忽然因业绩最高被提升为营业部经理。

对这件意外的晋升，我喜忧参半。喜的是年纪轻轻就当上人人羡慕的“经理”，这往后掏出名片时，多风光啊！再说，有机会回家乡时，亲友们一定会因我的职位，而对我的印象大为改观的。

可是，想想又担心起来。虽然这半年来我的业绩最高，坦白说，我只是肯拼、敢拼罢了。其实，我还是一个涉世未深的小伙子，无论是经验或是能力，都不够资格去领导公司里其他 59 名推销员。

还有，如果旅行协会里没有主管人才，那还勉强说得过去，然而，年资、经验与能力够格的人多得是。所以，此项任命使我觉得怪怪的。

此种怪异的感觉，不久就演为不安，再由不安而产生怀疑。我怀疑这是一家有问题的公司。

结果，不幸被我料中了。有一天，这家观光旅行协会的总经理监守自盗，他盗领了推销员所缴的保证金和会员所缴的会费后，卷款潜逃。

当然，旅行协会立刻倒闭了。

当时，我虽然气愤极了，但人都跑掉了，你又能怎样呢？有句话说：“如果不能改变事实，就改变你的想法吧！”既然被盗领的钱已经追不回来，就把它当作一次付费的宝贵经验吧！

我进入这家公司刚好二年，我把这二年来的收支加上被总经理所卷走的钱，做了一个对照表；就钱财而言虽无亏损，但总觉得白白浪费了二年的宝贵时光，心中还是很懊恼。

我的第一个推销工作就如此无疾而终了，此种情况就应了中国的一句古话——年少得志大不幸。

虽然如此，我这个初上京城的乡巴佬也有许多收获。诸如：人与人之间的相处之道——你与客户、你与同行并体会到“组织”对一个企业的重要性。

两年来，围绕在我四周的，有优秀的推销员，也有差劲的推销员，但他们都是我的老师，因为，只有傻瓜才单单从自己的经验获得教训，智者则学习别人的经验。

还有，人生事实上就是一连串的选择，当一个机会消失后，必定又有一个新的机会出现，如何把握眼前的机会，往往是你一生当中最重要的事情。

协会关门之后，我从报上看到明治保险公司征求推销员的广告，我认为这是一份好工作，就去应征。这一个明智的抉择影响了我的一生。

落魄的日子

全依赖要为“3月27日”复仇的那一口不服输的气支撑着。

“永不服输”

1930年3月27日，我携带简历表，到明治保险公司去面试。

我身高只有145公分，体重52公斤，看起来又瘦又小，实在不是干推销的料。

主考官是高木金次先生，他刚从美国研习推销术回国，是炙手可热的人物。他后来担任经理，并于1964年出任明治保险公司的

总经理。

考官一张凝重的脸，一面看桌上的文件，一面对我说了一句话。由于声音太小，我听不清楚。

“你是说……”

“太困难了！”

“什么太困难了？”

我还是听不懂考官的意思。

考官有点不耐烦地对我说：“推销保险的工作太困难了，你不能胜任。”

突然间，我觉得一阵窒息，隔了有一会儿，才结结巴巴地说：“何……何以见得呢？”

考官以轻蔑的口气说：“老实对你说吧！推销保险的工作非常困难，我看你不是干这个的料。”

“真他妈的狗眼看人低！”我虽然没有叫骂出来，这位看起来也是瘦瘦小小的考官（高木金次的身材比原一平差不多高），竟敢说我不够格当保险推销员。

我那句“永不服输”的气，在几秒钟之内鼓满了全身。

我涨红了脸，像一只勇猛的斗鸡，张牙舞爪的倾身问道：“好！请问进入贵公司，究竟要做多少业绩呢？”

“每人每个月一万元。”

考官的回答听起来好冷啊！尤其在他那空荡荡的房间里，听起来让人觉得特别的冰冷。

“每一个人都推销到一万元吗？”

“那是当然的事。”

我像跟谁赌气似地说：“既然如此，我也每月推销那么多好啦！”

考官狠狠地盯了我一眼，接着慢慢地抬头看着天花板，发出“嘿！嘿！嘿！”一阵怪笑。

这就是我要跨入推销保险生涯之时，所听到的嘲笑之声。我虽

然难过极了，但我咬紧牙根，暗暗立誓——就是粉身碎骨也要将这一阵怪笑送回去。

“3月27日”，这一天就这样烙印在我内心深处。这是我踏入社会后，最气愤的一天；也是他漫长推销生涯中关键的一天。我发誓要奋斗并勇往直前！

不请自来的小子

原本明治保险公司就不打算录用，是我自己死皮赖脸硬缠上来的，所以是一名“不请自来的职员”。

事实上，也不够资格称之为“职员”，因为我是在自夸“每月推销一万元保险”的情形下，强行进入公司的；可能公司当局也认为“反正他干不久的，就让他试试好啦！”所以就给了我一个“见习推销员”的头衔。

“由于你不是正式录取的，所以你没有薪水。”

“没关系。”

“由于你是见习推销员，所以没有座位。”

“没问题。”

当时我的做法是，只要能留在明治保险，绝不为难公司，什么条件都非常干脆地答应下来。

每天萦绕在我心头的只有：

——我要做给你们看！

——我心中的那股“乌气”非宣泄出来不可！

——我发誓要把“嘿”声送回去！

公司没有给我座位，但没有座位总是很不方便，所以我自动从住处搬了一张桌子到公司里去。

“喂！小原啊！别开玩笑，怎么能随意就搬来桌椅呢？”

“公司不给我桌椅，我只好自己把它带来啊！”

“那太碍事了。”

“再碍事也要给我一个摆桌子的地方啊！”

为了这件事，我又跟公司发生了冲突。在一阵激烈的争论之

后，公司总算答应让我摆一张桌子，但有一个条件，那就是必须摆在既不得眼又不得事的地方。

我在公司找了半天，终于找到了一个理想的地方——就在办公室的进口靠门的地方，那里既不得眼也不碍事。从此开始我见习推销员兼工友的生活。

“小原，快去给我买一包香烟。”

“是的。”

“喂！去给我买一个便当！”

“好的！”

我就是这样被当成小弟般地被使唤着。此外，还时时遭到同事们的冷嘲热讽。为了一个座位，还与公司大吵一顿后，才搬进了自己的桌椅，一定会被认为神经有问题吧！

虽然在考官的面前夸下了海口，但既无薪水，“一个月一万元保险”的佣金收入更遥不可及，只好借债度日，当时的生活实在很凄惨。

坦白说，我完全依赖要为“3月27日”复仇的那一口不服输的气支撑着。

就常理来说，新进的员工都会受到公司亲切的欢迎，并会告知人际关系的重要。我虽未闹到大打出手，但也一直吵闹不休，风波不断。然而，倒也由于这些奇特的际遇，从第一天起就声名远扬。成为公司无人不晓的知名人物。

无论如何，把桌椅摆妥之后，我终于拥有了自己的小天地。

不管别人怎么说，全世界独一无二的原一平的座位就在此地，这是我的据点，也是我的城堡。因为这一块土地是我费了九牛二虎之力才争取来的，所以我格外珍惜。

或许，各位大家也有相同的经验。当我们年幼之时，常爱在外捡一些小石头，而后日夜在这些小石头上，堆砌你梦里的王国。有时候，尽管父母笑你，骂你，甚至打你，你还是把小石头当你心肝宝贝。