



保险美眉

讲述保险小姐自己的故事

赵玉泓 著

金盾出版社

保險美眉

讲述保險小姐自己的梦想



上海人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

保险美眉:讲述保险小姐自己的故事/赵玉泓著. - 北京:光明日报出版社,2002.10

ISBN 7-80145-606-8

I.保… II.赵… III.纪实文学-中国-当代 IV.125

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 073728 号

书名	保险美眉
作者	赵玉泓
责任编辑	高迟
封面设计	李洪波
出版发行	光明日报出版社
地址	北京永安路 106 号 邮编 100050 电话(010)63082642
经销	新华书店经销
印刷	北京通州运河印刷厂
版次	2002 年 10 月北京第 1 版 2002 年 10 月北京第 1 次印刷
规格	850×1168 毫米 1/32
印张	9.5 字数 170 千字
印数	1~6000
国际书号	ISBN 7-80145-606-8/G
定价	18.00 元



保险美眉

讲述保险小姐自己的故事

自序

我曾经是一位保险小姐。

在并不漫长的保险生涯里，亲身经历、耳闻目睹许许多多令我刻骨铭心的事儿，太多的感受、积累，如鲠在喉，不吐不快。

“你多半有过这样的经验：一位衣着整齐的陌生人出现在办公室门口，小心地开口：‘你好！我是××保险公司的……’”

知道他们是如何突破门卫的关卡，又如何鼓足勇气向你发出邀请的吗？我们请到一位受过良好教育、刚刚投身保险业的女性，让我们随她的脚步去进行——第一次陌生拜访。”

这段话是《都市快报》记者为一位初涉保险业的女性“第一次陌生拜访”写下的编者按。我，就是那位女性。请跟我来——您将会探索到保险从业女性不平凡的经历与坎坷的心路历程。

保险——这个因众所周知的原因被人们遗弃的婴儿，伴随着经济体制改革的深入，如沐春风。她如饥似渴地吮吮着祖国母亲日渐肥美的乳分泌出的甘甜乳汁，悄悄地日长夜大，渐渐出落成婷婷玉立的大姑娘。她迈着青春的脚步，和着改革的乐章从被爱遗忘的角落款款走向五彩缤纷的前台。

银行、证券、保险逐渐形成金融业三足鼎立的新局面。

三足两耳之大鼎由灿灿黄金铸就，四平八稳，浑若天成。但对于同类三大板块，百姓评说却大相径庭。

银行系百年老店，历史悠久，信誉卓著，在人们心中，她如同出身名门，血统高贵，雍容娴静的贵妇。虽青春不再，但依然风姿绰约，给人以信任感。

证券如初生牛犊后生可畏。它牛肥熊瘦，倜傥不羁，血气方刚。自呱呱落地就不同凡响，似猛虎下山，蛟龙出世，搅得普天下众生痴迷、狂乱得一塌糊涂。从亿万身价的搜狐总裁到下岗的大爷、大妈们个个折腾得神魂颠倒、欲罢不能。在人们心中，是一半清醒一半醉的赌徒。“股市有风险，入市须谨慎！”媒体如是说。

至于保险给予人们的印象就不能一言以蔽之了。她另类、青春、时尚。但总有一种强加于人之感。她羞羞答答、躲躲闪闪，像是犹抱琵琶半遮面的艺人。有人赞她：侠肝义胆，古道热肠，是传播爱心的牧师。有人毁她，居心叵测、巧言善辩、喋喋不休、信誓旦旦，是招摇撞骗的骗子。有人说：她是“雨中伞”、“雪中炭”，是“扶病人膏肓之间，救人于危难之中”的观世音。还有人说保险是一只不吉祥的乌鸦，会给人带来不幸与噩运。

总之，面对新生事物众说纷芸。因此，我不能妄加断言：她是艺人？是牧师？是骗子？是观世音？还是一只不吉祥的鸟。她来不及顾及别人评头品足说长道短，正沿着自己的轨道锲而不舍，勇往直前。她是播种机，她是宣传队，正孜孜不倦地在 960 万平方公里的肥沃土地上深耕细作。

中国有近 13 亿人口，按发达国家的通行算法，保险金额约占居民储蓄存款的 15%，目前我国的这一比例仅为 1%。

全球最大的工伤保险商美国美亚的总裁曾经说过：“中

国的保险市场，将成为世界保险行业的必争之地。”这意味着中国保险业的竞争才真正拉开序幕，世界保险业的同仁们正虎视眈眈、垂涎欲滴地窃视着中国这块世界上最大的寿险蛋糕。

加入 WTO 以后，保险业将是入世后的第一块敲门砖。现在这扇保险之门已被敲得砰砰作响。到目前为止申请在中国开展保险业务的国外保险机构已多达 200 多家。全国保费收入达 1598 亿元，是 20 年前的 1280 倍。现今中国保险市场正以平均每年 40% 的速度增长，它高于国民收入增长速度的五到六倍。这种高成长性会持续一二十年。

面对这样一个巨大的，刚刚起步的市场，可以想像与之匹配的营销队伍将是多么的庞大！号称超百万大军的行销者们如百万雄师过大江，他们浩浩荡荡走进千家万户。林子大了什么样的鸟没有哇，高贵的白天鹅、英姿勃勃的鹰、勇敢的海燕、富有团队精神的雁、艳丽迷人的孔雀，还有喜鹊、乌鸦、啄木鸟、夜莺、小麻雀……有的眉清目秀、有的乖巧伶俐、有的英俊潇洒、有的花头花脑、有的歪瓜裂枣……良莠不齐、素质各异。但是他们每一个人都在不知不觉中充当着保险公司的形象代言人。他们中的绝大多数训练有素，满怀真诚，将安全和保障送货上门。当他们西服革履彬彬有礼地出现在您面前，不管您心存感激地接纳，还是打心眼里烦，他们都一如既往，谁也不能阻挡他们百折不挠前行的脚步！

有一件小事，给我留下深刻印象，在云南一个十分贫穷落后的边陲小村，出乎意料地捕捉到寿险员的行销足迹。在一排用高原红土垒成的土墙上，兰底白字书写着醒目的标语“康宁保险，送您安康与幸福”、“人寿保险是您生命的保护神”。我很感动，甚至感到震撼！平凡如草的寿险推销员

们，他们的足迹如顽强的小草，遍及祖国的天涯海角。我只是萋萋芳草中微不足道的一棵，我讲述的仅是平凡如草的一群人们平凡故事中的一小部分。他们生活于社会底层，正在崎岖泥泞的山路上艰难地前行。为了生存、为了理想、为了心中的梦，他们有太多太多的感受，虽然轻如风，淡如水，却别有一番滋味在其中。

我将这些写成文字，奉献给我亲爱的伙伴以及那些与保险有缘无缘的朋友们。

婉琪站在熙熙攘攘的人才集市里，正用葱儿样的手指翻着手中一大叠五颜六色的招聘资料。

这是7月杭城一个燥热的上午。设在人才交流中心的招聘会人声鼎沸，热气腾腾，人们拥来挤去，摩肩接踵，正忙碌着了解招聘单位的概况，忙着推销自己。

中央空调扭到H档，徐徐凉风盘旋下沉，向热血沸腾的人们吹着冷静之风。可是婉琪还觉闷热得厉害。她心情烦躁地把胳膊弯到身后，一下拉开粉色小花泡泡纱连衣裙束腰蝴蝶结，凉风没阻挡地钻进裙里，顿觉惬意许多。

突然，一个人像螃蟹似的横着在她面前窜过来，扫落她手中的一摞资料。

“嗨，对不起，别人推了我一下。”一个瘦筋筋，皮肤黝黑的高个男人连忙蹲下身，边帮她拣散落在地上的纸片边抱歉地解释。

“没事，人太多。”婉琪说着接过男人递来的资料。当两只手不经意在同一张纸上瞬间相聚时，两人都吃了一惊，同样的黄皮肤肤色相差竟那么大，如同黑白不同人种。

“找好了吗？”男人顺口问。

“没。”婉琪站了起来。

“你大概要求太高了。”男人扬着剑眉盯着她说。

“哪敢高攀，低就都难”婉琪话赶话应付道。

“说难也难，说不难也不难，要看你的择业标准了。”说着男人朝她露出雪白的牙齿，像黑妹牙膏广告里的黑妹妹粲然一笑。

婉琪一怔觉得怪。从没见过男人也会这么纯纯的笑，单纯得如未经人世风尘的孩子。

“我认为精神与物质并重，个人发展和企业前景最为要紧。第一对自己所选的工作要喜欢，要有发展前途，与其紧追热门职业不如看好潜力产业，比如生物医药、环保、保险等后劲十足的行业。第二要符合自身的特长：自己的知识储备、性格、思维方式、甚至血型。第三 money 要多。”男人的大拇指和食指上下移动摩擦着，仿佛数着一叠人民币。

婉琪被他的高谈阔论吸引。是呀，只想找好工作，但什么叫称心如意的好工作还真没细琢磨过。

婉琪出生在浙南一个小山村。父亲教书，贫困又清高。母亲在家务农，她在自家门前的几分地上种几样菜蔬供自家吃，其他时间用来养蚕。为了供养姐弟二人读书，她像不知疲倦的蚕宝宝一样惯性地吐着丝，如山的丝渐渐消蚀了母亲的青春美丽，她多皱干枯的脸苍白灰暗，像废弃了的蚕茧。但一提起令村人羡慕的一双好儿女，她失血的脸瞬间会变得晚霞般瑰丽。

婉琪从小粗茶淡饭，但一方水土养一方人，天生美人胎儿，清丽可人，冰雪聪明。如今终于大学毕业开始找工作了。若说她的择业标准很简单，能在杭州立住脚，有较高的收入，并能在事业上有所发展。她渴望较高收入以摆脱经济方面的困窘。她不但要养活自己，供弟弟读书，更重要的是早日报答爹娘的养育之恩，巴望着有一天母亲也能过上城里人那样的好日子。按现代人的标准母亲算不上太老，才 50 出头。现在 50 岁的女人依然可以风韵犹存。人家吃羊胎素，吃青春宝，吃太太口服液，定期进美容院，跳韵律操做瑜伽，再拉皮儿吸脂什么的，一张老脸经过由内至外的改造装修

工程,的确就年轻滋润了许多。母亲看起来起码比人家大十岁。婉琪是个孝顺女,渴望有一天母亲过早沧桑的脸也变得舒展、光泽、滋润。

满怀种种希冀的女孩二赴人才市场,才感到理想与现实的脱节。品学兼优、工科学士学位两只法码在买方市场的天平上显得很轻很轻。夹裹在汹涌澎湃的待业大军人流中,她忽然觉得自己是那么的弱小,如同一条在汪洋大海中苦苦觅食的小鱼,而且是遭遇性别歧视的小雌鱼。她真搞不懂,杭州不知从哪儿一下子冒出这么多的人才,让得意扬扬的招聘单位像皇帝老儿选驸马百般挑剔。

一晃半个月过去了,身上钱所剩无几,婉琪开始焦虑甚而产生恐慌。忧思催人清醒,她终于格外明白地认识在应届毕业生求职的高峰期,尤其对于不被看好的女生而言,不能错失任何良机,实在不行先就业再择业。就在这关键时刻她碰到了吴克平,换言之,吴克平撞上了婉琪摇摆不定的心。

她垂下修长的眼睫毛,略一思量,便抬起那双妩媚的风眼,细细打量起眼前萍水相逢的男人,迟疑片刻,决定相信他。冲着他单纯地笑笑,于是自我介绍道:“我是浙大化工机械毕业的大学生,当然希望学以致用进对口单位,可化工厂、机械厂都不太景气,所以我犹豫不决,选择不好,你呢?找好了?”

“我?”男人用食指点着自己那张削瘦、英俊、典型南方人的面孔答道:“本人吴克平,中仁人寿保险公司的业务主管。真诚邀请你加盟我们的队伍。”男人双手递出名片。

“是保险公司的正式职工吗?工资多少?”婉琪礼貌地接过名片。

“No, No. 是不占编制的人寿保险代理人。”克平摇摇手,顺势请婉琪坐在一旁的椅子上。

“唉”，她不出声地轻叹了一口气，一屡失望挂上脸。接着，她耸了耸匀称柔美的肩，细声细气地说：“我还以为喜鹊叫好事到呢。说白了，不就是让我挨家挨户卖保险吗？这可不是我的长项，我最怕与生人打交道。再说不就是卖保险吗，只要有胆量，口才好初中生也会干，这不是白白浪费我四年寒窗之苦吗？”

“小姐，我觉得你够会说的了，我跟你可是陌生人啦，你说得挺好。”说着，他绷起脸，陡然提高说话的分贝。

“你错了，你看不起保险推销员，以为这是谁都可以做的事。我不怪你，因为你不了解，不知者不为怪吗。我国的保险事业可是最具潜力的行当，它就像刚刚生出来的婴儿。”婴儿？一点不错，怪不得他有婴孩般的笑容，婉琪想着，不由得咧嘴笑出声来。

“你觉得好笑？在中国，她的确是个呱呱落地的新生儿，但是要不了多久就会成长为一个不容任何人忽视的超级巨人了。就像美国大地公园里一大半掩埋在泥土里的巨人一样，他在地面上只裸露着一条大腿和一只强健有力的胳膊，但是他一旦站立起来可是顶天立地的！”

男人像演说家面对众多的观众，抑扬顿挫，慷慨激昂。婉琪暗觉好笑，跟卖狗皮膏药似的，真没劲！想归想又不好意思打断正在兴头上的陌生男人，只好耐着性子听他瞎扯。

“中国有 13 亿人口，但无论是总保费、人均保费、保险深度还是保险密度都无法与美、日、英、法等国家相比，与新加坡、马来西亚，甚至与台湾也没法比，中国的保险市场就像一片正待开垦的处女地。你想想看，保险市场在未来几年的发展会多大呀！实在是难以预计。保险事业呼唤一支庞大的从业大军，难道你不想加盟吗？”说完这段话他放下挥动

的大手，用那双有点凹进去的显得格外深邃的眼睛望着婉琪，希望得到她的认同。

“你……，说得好像挺在理。”婉琪有点结巴，她不忍心打击他的积极性，言不由衷地附和道。

“当然在理，其实溯本追源起来保险行业的历史相当悠久，有几百年。存在即合理，保险是人类最伟大的发明之一。风险无处不在，生老病死谁都逃不掉的，无论达官显赫还是平民百姓，谁不想健康长寿，平安幸福？惟有寿险有能力集合多数人的力量去资助个别人突如其来的困难与变故，安度人生的低潮，这就是寿险的真谛。”男人直视着婉琪美丽的眼睛接着说：“你听说过嘉德拍卖行吗？拍卖老古董的。”

“没听说。”

“它是中国第一家具有国际概念的拍卖公司。它的创建者陈东升博上几年前成了一家股份制人寿保险公司的董事长兼 CEO。他为什么突然从一个做得很好的拍卖行的老总，转行到风马牛不相及的人寿保险产业呢？他说，访问日本使他了解到：日本经济起飞重要的资本来源就是由人寿保险公司提供的。他认识到保险业不但是稳定社会的稳定器，而且是国民生产的资本市场，它为经济发展提供强大的资本。所以他说：‘我有一种使命感，我们一定要做这个对未来中国很重要的产业。’我想你也一定愿意投身这一产业吧？”男人看看欲言又止的婉琪不好意思的笑笑：“我这人太喜欢说话，一开口就刹不住车，这是推销保险一大忌。我不说了，听听你的。”

“让我说？我觉得你说得挺新鲜的，有几百岁的小孩吗？怕成小妖精了！”婉琪揶揄道。

“不懂了吧？生死轮回，前世今生。我国的寿险因历史原

因停顿几十年了，现在重打鼓另开张，算不算新生的毛毛头？”克平理直气壮地说。

“算你会说”。婉琪心服口服地嘟囔道。

“说真的，干这行挺不错，保险公司特别欢迎大学毕业生。过去保险公司由于业务需要，进人把关不严，‘拉进碗里就是菜’，所以有些代理人素质较差，推险时出现了夸大误导现象，因此有的人一听保险二字就反感。现在为了提高素质，扭转从业人员形象，从提高招聘条件做起。再说，我觉得女的搞机械好像也不大合适吧？”

“欢喜就行，凭什么女的就不能干机械？”婉琪打断他的话，白了他一眼。其实婉琪也不太喜欢这个专业，想当初不知怎么阴差阳错就报了化机。

“千万别生气，我可不是大男子主义，只是有这么个感觉，算我没说。现在我国很多大学都开设了保险专业，听说台湾还要专门成立保险大学呢！我本人就是医大毕业生，在这儿没觉得屈才。受过高等教育，人的素质、层次就不同。做一个出色的推销员其实并不简单，要掌握运用多种学科的知识，比如营销学、心理学、公共关系学……好的寿险员是客户的理财专家，所以还要懂点财会金融方面的知识。大名鼎鼎的行销之神原一平先生，他的很多客户都是财界、学界知名人士。他在与之交往的过程中，深感知识贫乏，因此每周周末都到图书馆‘念书’，大到股票、税务、金融技术，小到花鸟鱼虫的养殖技巧……乱七八糟的什么都看并记录下来，另外还不断搜集时事新闻，仔细阅读当天的报纸，不精但涉猎广泛。因为推销员遇到的每个人所从事的工作，所受的教育和兴趣各不相同。如果有了丰富的知识储备就容易彼此沟通，这样在不知不觉之中就提升了你在客户面前的分量与魅力，推销保险的事也就顺理成章了。”

“你说得挺玄的，那么收入呢？”婉琪听他说得头头是道，心有所动地问。

“跟你这么说吧，这是一个高薪行业。同时又具有高挑战性。推销保险其实就是借用公司的信誉、招牌、资本金做业务，谁本领大谁能获得的奶酪份额就大。一份辛苦，一份回报。但是要不怕吃苦，喜欢在挑战中工作的人才撑得下去。公司淘汰率很高，一大半的人似蜻蜓点水，干不长就出局了。我们的收入主要靠佣金提成，做得好月收入过万不稀奇，做得不好，也可能吃白板。反正我很喜欢这一行。说起来也是与佛有缘，普渡众生呢。我认为寿险不仅为保户提供保障，获得投资回报，更重要的是向人们提倡一种新的生活理念——为家庭安排健康、美满、幸福的新生活。客户在我这儿买了一份好产品，我送他一份平安，如果碰到理赔，客户非常感谢我们业务员，客户快乐我也快乐，哪还有这么好的工作呢，来吧，小姐。”

“吴主管，请不要老叫我小姐好不好，我的大名叫——秦婉琪，秦始皇的秦，委婉的婉，玉石琪。”

“野心勃勃的秦王后代呀，婉约如玉，枭雄加美女，认识你真高兴！”说着克平伸出手握住婉琪纤细小手爽朗地笑起来，他的笑很有感染力，婉琪不由自主跟着一起傻笑。

“吴主管。”

“stop，吴克平！”他打断婉琪纠正道。

“吴克平，你真能侃，吹得天花乱坠，如果我再无动于衷好像太对你不起了，或许我真该去试一试？”婉琪真不知自己为了什么，是这个陌生男人自来熟的亲和力？个人魅力？还是为了他描绘的那只挂在天边，金灿灿黄澄澄浮动阵阵葱香的“万元大馅饼”？反正她有些跃跃欲试的劲头，想当个保险小姐。

第一天到保险公司上班，婉琪来到公司的“办公室”简直吓了一跳，这算哪门子办公室啊，人头济济的职场，大得出乎她的意料，人多得更是让她吃了一惊。两只大功率的柜式空调丝丝地冒着凉气，但一点也盖不住热火朝天的人气儿。

职场里的办公桌像电影院的座椅，一排排紧密相连。与其说它们是办公桌还不如说是学校的课桌。两人共一张。

环顾四周，贴在墙上，悬挂在绳子上的彩色标语、大字报随着风扇的转动有节奏地轻舞飞扬。职场的正前方是主席台，背景是一个巨大的人寿保险公司的绿色标记。绿色用得很有度，它象征着生生不息的生命。婉琪暗自猜想：不知谁先想到这点，有点聪明。台两侧用扁扁的仿宋体格外醒目地书写着十个大字：崇高的事业，无悔的选择。

这种称之为“职场文化”的特定文化挺煽情，她时而窃窃私语，时而慷慨激昂，令身处其中的保险从业者们心潮澎湃，兴奋莫名。

“一份承诺，一生朋友。”

“让生命之水长流，让幸福之源无限。”

“能力 + 收入 + 光荣感 = 职业成就感。”

“掌握机会付诸行动不畏挫折坚持不懈。”

“加油干！你就是明日之星！”

“成功就在于往前再迈一步。”

.....

那标语、那漫画激情勃发，热情洋溢，在你屡战屡败垂

头丧气、“瘟鸡耷头”不知所措的时刻不温不火地刺刺你那渐渐萎靡下来的末梢神经，使其重新亢奋，这使笼罩在“职场文化”中的人们总有一种压力和紧迫感。

晨会尚未开始，高音喇叭正播放韦唯娓娓动听的歌曲——《爱的奉献》。没人理会她荡气迴肠的奉献。保险小姐、先生们有的正狼吞虎咽地往嘴巴里塞烧饼夹油条，一边吃着还时不时瞟一眼门口，生怕被经理看到挨骂：这是职场！不是饭厅！有的正从包里拿出小圆镜，用猩红色的劣质口红涂抹自己没血色的唇；有的兴高采烈地交谈着趣闻轶事。闷了一夜的职场中飘荡着混浊的味道。若不是看到身着得体职业装的女士和不顾酷热系着领带的男士们，看到分别用红、绿、黄三色丝带挂在脖子上的工作牌，婉琪一定以为这里是即将开演的电影院。

婉琪忽然看到被一群人围住的克平，他也注意到她，于是他立刻抛下众人起身径直向她走来，脸上挂着与众不同的微笑。

“秦婉琪你来了，欢迎欢迎！”他边说边走，把她带到一位中年女人面前。

“亚丽，介绍一下，她是新人秦婉琪，浙大毕业生。”克平说着又转向婉琪。

“小秦给你介绍一下，她是第三小组的组长白亚丽，你就叫她白姐，保险做得挺好，人也好，有事找她找我一样！”克平隔着桌子匆匆交待好转身就走。

“吴克平，什么好不好的，说得比唱得都好听，把人甩给我就走了，你的提成到时候给我分点。”亚丽冲着他的后背喊道。

“好说，白姐。咱们谁跟谁呀！”克平扭过头油腔滑调地应承着。