

百万圆桌·赢销论坛系列丛书
林海川八年风雨历程倾心之作

感悟赢销

林海川·著

几年前，我把自己推下了悬崖，在半空之中，我突然发现，自己长出了一双翅膀……

——作者手记

21岁时，海川怀着一个梦想从辽宁的一个小城来到北京。八年后，借寿险营销事业，他把梦想变成了现实，用自己见证了寿险营销事业无限广阔的成长空间。今天，海川还有这个行业的许多成功者正在带动更多的人共同把寿险事业推向更为波澜壮阔的明天！

——国寿天津冠军、精英俱乐部主席、中国人寿天津分公司个人保险部副总经理：刘建宁



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



百万圆桌·赢销论坛系列丛书
林海川八年风雨历程倾心之作

感 悟 赢 销

林海川 著



机 械 工 业 出 版 社

本书面向中国保险业的推销员、组训、主管、讲师及营业部经理,介绍了作者从保险公司的一名正式职工辞去公职单枪匹马跑到北京做保险推销员,进而成为业内一颗耀眼的明星,成为寿险舞台一道亮丽的风景线的成长经历,从销售力、开拓力、行动力、学习力和经营能力等几个角度特别设计了销售篇、开拓篇、经营篇、培训篇和“什锦”篇,介绍了作者在各个不同领域的实战经验和技巧,适合从事保险营销的人员阅读,同时也可作为其他领域营销人员的参考书。

本书做到了枯燥的理论通俗化,理性的内容感性化,零散的东西系统化,专业的技术文学化,人性的文字激励化。书中的内容决非简单的一招一式,而是实践基础上的升华和完善。

图书在版编目(CIP)数据

感悟赢销/林海川著. — 北京:机械工业出版社, 2003.9
(百万圆桌·赢销论坛系列丛书)

ISBN 7-111-12915-6

I. 感… II. 林… III. 市场营销学 IV. F713.50

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 072805 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑:常淑茶 版式设计:霍永明 责任校对:肖新民

封面设计:王 凯 鞠 杨 责任印制:施 红

北京铭成印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

2003 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

1000mm×1400mm B5·6.625 印张·140 千字

0 001—6 000 册

定价:18.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

本社购书热线电话(010)68993821、88379646

封面无防伪标均为盗版

目 录

感
悟
赢
销

序 1 与朋友的心灵对话	
序 2 祝福一个掘井人	
感悟(代前言)	

销售篇

你跑保险还好吗	3
激情加智慧——与寿险共舞	5
从行销效用到行销梦想	13
销售 = 科学 + 艺术	16
走过“黄金”四步	18
从顾客是上帝说起	20
两阶段行销的分水岭	22
逆向思维话面谈	25
让拒绝软着陆	28
寻找促成之“药”	30
抓住促成的机缘	33
追促信——最后的杀手锏	36
给售后服务把脉	38
众说纷纭话理财	41

开拓篇

市场开拓——100种方法和两种人	47
不虚此行寿险路	48
富于创意的介绍	51
经营客户“心”主张	54
婚姻保险	56
新电池心电池	58
不买会死吗	60
借口行销	63
突破销售的保险论文	65
突破电话约访的瓶颈	67
你会自投“险”网吗	70
保险：爱与责任的分期付款	73
信函：架起沟通的桥梁	76
文化展业：离我们还有多远	83
跟个性化较劲	87
边缘定理：就是一点点	90

经营篇

寿险经营的根本命脉	97
阶段经营的角色扮演	100
主管怎样“牛”起来	103
到底谁带谁	105
精致早会的四性论	107

早会：管理之源	109
“青藏高原”的“四转”法则	113
换一只眼睛看增员	116
从增员模式看寿险营销	119
寿险营销是女人的事业	122
疯狂扩张组织路	124
寿险激励之我见	127
走出中国保险业的误区	130
打造营销团队的核心竞争力	132

培训篇

点石成金话培训	139
抓住经营的灵魂	141
扼住培训的“咽喉”	143
走出培训的误区	145
起跑线上	147
三派讲师华山论剑	150
快乐培训·快乐学习	152
从分苹果说营销培训	155
谁能在萧条中生存	159

“什锦”篇

从市场如战场说起	165
西装革履——落伍了	166
保险人生存寓言	168

谁能跑到底	170
寿险营销的最高境界	172
保险营销：爱也是你，恨也是你	175
从“心”开始	178
感悟是纸	181
感恩	184
迈向百万圆桌之路——我们和成功一起跳舞（代跋）	188

销售篇

我远离伤感的情绪，我一直相信，这个世界有它自己的规律，有它的规则，有它发生的原因和结果，这个世界并没有一个终极的裁判来判定你是对是错。

——**搜狐公司总裁兼首席执行官
张朝阳**

销售是没有标准答案的。如果你问**100**个成功者，他们会告诉你**101**种方法甚至更多。如果你一定要找到答案，一方面要遵循共性的道理，一方面要身体力行，摸索最适合自己的模式，并坚持到底。

——**林海川**

有想法才能有做法，有作为才能有地位，有付出才能
能有收获，有贡献才能有价值。

你跑保险还好吗

8年寿险营销的风雨兼程，8年生活中的苦辣酸甜，8年的回首感觉自己应该骄傲一回，8年的销售让自己感受到生命的厚重与成熟。8年的时间一般来讲至少要换上四五份工作，然而今天不行，早上起来的第一句话是每一天都是新的一天，每一天都是成功的一天。8年之后还只能这样对自己说：脚下的路才刚刚起步。这就是我心中的寿险营销。

8年来，我看到了太多的销售精英已成昨日黄花，我看到了太多的优秀讲师销声匿迹。我看到了自己那个曾经把保险当成终身追求和信仰的经理因为公司不再信任他而不得不离去。当越来越多的精英分子一浪一浪地跟保险说“拜拜”的时候，你却丝毫感受不到寿险事业的衰败。尽管那么多人在招聘会上对着寿险公司的展台望而却步，你绝对不能得出结论：寿险营销的吸引力在大大的降低，甚至一无是处。

人们都说寿险营销“剩者为王”。留下的都是好的吗？人们常说保险不是“人”干的，是“人才”干的，干保险的都是人才吗？无论如何，我渴望留下来，我希望自己是人才。

永远都无法忘怀，在西直门内大街碰到的那个客户。在一个家电维修铺中，一个四十多岁的男人嘲笑着问我：有大病保险吗？为人实在的我以为碰到黄金客户了，或许还能一次 CLOSE（促

成)。想不到他接下来问了一句：哥们，大病险保“阳萎”吗？四十多岁的男人没有别的毛病。看着他满脸不屑的样子，我真想大发雷霆。然而我不能，因为我们是保险营销员。虽然我已忘记是怎样离开那里的，但我今天必须补充一句：这样的人他根本就不配做我的客户。

永远都无法忘怀，我的第一个客户，一个很时髦的小姐，在我第三次拜访她时便投保了60万的养老保险。当今天我们成为朋友，她说当时投保的原因很简单，看我的样子很可怜，出于同情就买了我的保险。说起来真的好心酸，但我不时地提醒自己，不应该英雄不问出处，而永远都应该记得，做人做事一个字领先，那就是“诚”。

永远都无法忘怀，那个飞扬跋扈的房地产公司老板，一边请我吃饭一边谈保险。当着他的下属对我说，你如果能喝下一瓶二锅头，今天的支票你就拿走。饭桌上所有的人跟着起哄。生为东北人的我能喝下一瓶酒，虽然我不胜酒力但我知道死不了。可我咬紧牙关眉头紧锁站起身离开了。倘若以这种方式促成保单，我的人格通不过，这不是增进感情这是对尊严的强奸。

永远都无法忘怀，当自己手捧着鲜花与奖杯，在金碧辉煌的舞台上演讲过后，数以千计的人为之狂热且执着地欢呼雀跃。走出会场的那一瞬间，几乎每个人都在心底暗暗下定决心，我一定要在人寿保险这一行中兢兢业业地做下去。然而还是有些遗憾：那样的感觉或许只在瞬间。

我得承认，这确实是一个挫败感极强的行业，当我们随着从业时间的加长对寿险事业少了几分狂热而多了一些理性的思考后，我越来越深刻地感受到，如果说过去是双脚踩出亿万金，那么今

天则是用智慧经营我们的客户资源。或许我们真的没有必要把寿险营销事业说得那么高尚与伟大，我们只需用心用真诚去赢得客户的信任就可以了。

我们都有过签单的快乐与征服感，我们都有过碰壁的遭遇和挫败感，我们都有过想动摇的时候，都有过放弃的念头，而后又互相鼓励着继续前进。8年之后的回首，做这一行我总体的感觉是痛并快乐，但痛远小于快乐，所以我坚持着走下去。你做这一行还快乐吗，你跑保险还好吗？

8年前，我将自己推下了悬崖，在半空中，我突然发现：自己长出了一双翅膀……

激情加智慧——与寿险共舞

每一个进入寿险行业的人，一开始都几乎有着相同的境遇：不被亲朋好友理解，不被同学同事理解，甚至于还有更残酷的打击，尽管这个行业里的人一再说它是朝阳产业。因此，一些人在起点处就已经放弃了；一些人起步了，但一阵蹒跚之后就悄然退下；还有一些人，似乎走得比较远了，但被突然横亘在自己面前的困难阻碍，内心起了迷惘，也遗憾告退；最后有一种人，他们知道出发了就只能风雨兼程，他们坚信前方一定是成功的彼岸，再多的风雨，再险的礁石，也不能够吹灭他们心中那盏追求的明灯。他们其实也不知道自己还能坚持多久，但只要看得见路，这些人就会执着前行。做保险8年来，我知道自己到底是哪一种人。

● 少年狂热，激情湮没痛苦

记得小时候，我问爷爷，北京是什么样。北京就是天安门，爷爷告诉我。长大一点，我问父亲，北京什么样。父亲告诉我，北京就是万里长城。长大了，我来到北京，曾经有很长一段时间，我的心情并不明朗，也一度找不到北。

这得从1996年说起。那年7月，我从哈尔滨保险高等专科学校毕业，回到了故乡的那个小城，如愿以偿地在宽敞明亮的保险公司上了班。半年之后，我感觉到自己人呆老了，心呆死了，棱角磨没了。就这样，1997年初，我辞掉了那份工作，成为小城中华保公司自砸铁饭碗的第一人，据说是国寿系统由员工转为代理人的第一人。所有的人都说我病了，说我不知天高地厚，说我不过是年少的轻狂。母亲听到这个消息时，快哭成了泪人。我15年泪水加汗水，日光加灯光寒窗苦读换来的这样一份工作就轻易放弃了。

这一年，我21岁。

记得那天我从单位回到家里，将这件事情告诉母亲，原本我想她一定会大发雷霆，然而让我意外的是父母竟然一句话都没有说，而是默默地为我收拾行李，家里的气氛沉闷极了，简直就像要爆炸一样。我也一样，无言。傍晚的时候，我的几个同学来看我，他们都说着美好的祝福，可未来什么样，我自己真的说不清楚，我只知道一个答案，反正是没有回头路了。如果自己不能混出个人样来，我就不能再回到故乡。我一遍又一遍在心里鼓励着自己。

晚上九点多，家里人都没有说话，我当晚就决定离开，于是背起书包欲冲出家门。这时母亲把我拦下了，“哇”地一声哭了出来，我真的不知道说什么好。她将我拽到屋子里，从兜里掏了半天。我莫名其妙。她终于掏出了五枚硬币，放在桌子上一字排开，

并对我说：“儿子呀，这是人生的五枚金币，分别代表了童年、少年、青年、中年和老年时代。其中童年和少年时代，当妈的陪你度过了，这两枚我把它收起来。”母亲说着将两枚硬币装进了兜里。她继续道：“还剩下三枚人生的金币，未来的日子就靠你一个人了，在外面好好照顾自己，但愿能如你所愿，去实现你所谓的理想。我不知道你的所谓的追求到底是什么，其实也不重要了，妈还想说的是，无论什么时候，假如你在外面混不下去了，都可以回来，不管怎么样，这里都是你的家，这里都有你的妈呀！”那一刻，我热泪纵横，一句话都没有说，转身就跑出了家门，我咬着舌头对自己说，这辈子，你一定要成功！

就这样我背着一个书包，里面装着三件衬衣和两条裤子，还有4000元钱和我全部的梦想，一个人踏上了开往北京的列车……

● 电话一拨，运气真的不错

刚下火车，我就被北京的繁华和热闹所吸引，高楼大厦使我目不暇接。怎么办呢？我走到一个电话亭，通过查号台查了一家保险公司的号码，然后拨通了这家公司的电话，向接电话的领导说明我的来意。电话那边还算热情，答应我现在就可以过去，面谈一下，但他们还是提醒我不要过于乐观，北京那时还不允许外地人做保险营销。来到这家公司，首先接待我的是营销部经理。她是一个五十多岁的女同志，刚一见面对我就表示出很大的不理解，既然以前是保险公司的职工，那么为什么偏要辞职来北京做营销呢？我再一次向她重复了一遍我的梦想和追求。过了一会儿，公司的副总经理来了，继续和我沟通，问我的想法，问我的过去，问我未来要怎么做，问了很多很多的问题，我一一做着回答。快到中午的时候，他们告诉我，说

你可以留下来，并且公司可以为你提供一间宿舍。当我听到这个消息的时候，我简直快乐疯了，差一点从椅子上蹦起来。后来我才知道，他们在和我谈话的间隙，专门有一个人向我原来的单位打了电话，了解我的情况。

那天晚上，我住在了公司里，我惟一的行李就是一张纸壳和一个毛巾被，但我已经心满意足了。对了，就是到了今天，我原来的公司及很多朋友都不相信我刚才写的这一段，他们无法相信一个外地人到了北京在没有任何熟人介绍的情况下竟然得到了一个免费的住所，然而这就是事实。只要努力，任何事情都是有可能的。从那时起，我更加确信这一点。

1997年的夏天，北京骄阳似火，柏油马路被晒得没了筋骨，街边的树木垂头丧气，北京的寿险营销被媒体炒得一塌糊涂，北京的“保险扣”简直臭得要死。就是在这样一个大背景下，我这个两眼一抹黑的愣小子在接受了一星期的初级培训后，开始了自己的跑街生涯。

● 初上市场，左十右十让自己坚持

清清楚楚地记得，我接受完新人培训的时候，拉着我的一个老师问他，我说自己是一个外地人，接下来该如何做保险呢？记得他把我拉到了窗户旁边，望着楼下问我，他说你看到了什么，我说楼下有车有房子有草地还有人，他说那你有没有从那些来来往往的人群中发现几个潜在的顾客呢？

那些日子，万里长城的壮观，紫禁城的庄严，天安门广场的开阔统统与我无关。我的内心只有拜访、拜访、拜访。每天早上，我从床上跃起，就傻乎乎地对自己说：今天是我人生中最美的一天，今天的我和昨天的我不一样；我今天，很快乐；我今天，士

气如虹；我今天，坚持10访；我今天，真的很不错；我今天，一定会成功。一边穿衣服，一边大声地鼓励着自己。和我住在一起的是中央财经大学毕业的一个小伙子，他每天看到这种情形，都会不自然地说，哎，怎么办呀，神经病又开始了，成功是喊来的吗？我根本就顾不上他的反应，刷牙洗脸然后疯也似的跑去开早会。

那时，我在自己的左边口袋里装着十枚硬币，每拜访完一个客户，一枚硬币就放进右边口袋，直到十枚硬币全部从左边口袋放进右边口袋，我才允许自己回到宿舍。

拜访持续到夜里十一二点是家常便饭。有一次午夜过后，我再也找不到客户来谈保险，就走到一个烟摊前说：“老大爷，您不用买保险，只要听我把话说完，我就可以回宿舍睡觉了。说真的，连我自己都不知道究竟讲了些什么。就在我转身离开时，一个巡警却拉住了我，并盘问了足足有半个小时，差一点儿就将我带回派出所里。回到宿舍时，我的双腿快支撑不住了，两眼中全是眼泪。那一晚，我一夜都没有合眼。

太多太多的辛酸，太多太多的苦楚，我真的不想去回忆那段时光。后面的一些经历也会让大家看到我成长的轨迹。我要说的是，一个人不经历风雨，怎么能见彩虹。伟大常常伴随着苦难而来，所受的困难越大，一个人的成就越大，成功率也就越高，所以说困难是伟大的主人。在前进的途中，战胜了艰难险阻就是英雄，被它战胜就是懦夫。俗话说，不磨不成玉，不苦不成人。我绝不会屈服于它，只要勇敢地将它打败，让它屈服于我的脚下，我就注定是胜利者。

我知道，自己的人生是一幕最复杂、最残酷、用血汗渲染的争斗性的戏剧，我必将尝尽酸甜苦辣及千百种滋味，不管我今天

担任任何角色，我知道自己必须坚持，越是能够持之以恒，我成功的希望就越大。

● 第一单：寿险生命中的转折点

无数个这样的日子，说不清有多少次，我站在川流不息的十字街头茫然无措；有多少次在客户的门前反复徘徊；有多少次抓起电话又沉重地放下；有多少次在客户的呵斥与白眼中悄然离去。即使如此，两个月的时间并没有让我找到一位客户。对我来讲，陌生拜访是惟一的选择。或许，当一个人前没有出路，后没有退路的时候，他肯定能杀出一条血路来。

就这样辛苦地工作，第一个月下来，我没有签到一张保单。

第二个月下来，我同样没有签到一张保单。

第三个月我选择在宣武区的琉璃厂东西街做陌生拜访。可就在我来“扫”这条街时，这条街已经被保险业务员轰炸过几遍了。每每我走进门，许多人的第一句就是：怎么又是做保险的。我只得摆出一副无可奈何的样子。即便如此，我也没有退缩，来来回回在这条街上走了4遍。

第一张保单就是在这样的情形下签到的，是一个卖古董的小女孩。其实，她根本不在我的准客户范围内。就在我在这条街上跑第三遍时，她主动要我进门并和我攀谈，她非常耐心地询问我这样跑有结果吗？我吞吞吐吐说也许会有希望吧。她说那你给我介绍一下养老保险吧。讲完后，她说基本上听明白了，然后又让我写一份保险计划书。第二次我给她送计划书，并留下了投保单。第三次我去见她时，她已经把投保单填好了。在我这里买了60万元的养老保险。从她的小店中出来的时候，我兴奋得无以言表，一路奔跑着回到公司。