



教育部支持项目
保险实用型人才培养规划教材
博雅精品教材系列



INSURANCE

保险销售实务

BAOXIAN XIAOSHOU SHIWU

主编 沈开涛



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



教育部支持项目
保险实用型人才培养规划教材
博雅精品教材系列



INSURANCE

保险销售实务

BAOXIAN XIAOSHOU SHIWU

主 编 沈开涛

副主编 朱丽莎 张志安



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

“保险销售实务”是一门实践性和操作性很强的课程，侧重让学生直观了解销售过程及掌握销售技能，将学生培养成保险行业一线优秀销售人才。本教材由校企合编：企业提供保险岗位工作内容及工作标准作为教学内容，高校教师根据工作内容确定教学项目，根据岗位工作任务确定教学任务，以业务岗位工作流程组织教学过程。本教材以“职业化、应用型”为特点，结合企业丰富的素材，体例安排上突出实务、强化技能，编写体现“做中学、学中思、思后练”的特点；精心筛选案例，图文并茂，将江泰保险经纪公司的实际业务内容融入教材中，拓宽学生的视野；以培养学生职业素质、专业能力出发，降低知识理论深度，加强实践技能训练，培养学生分析实际问题、解决实际问题的职业技能。

图书在版编目(CIP)数据

保险销售实务/沈开涛主编. —北京：北京大学出版社，2015.8

(保险实用型人才培养规划教材)

ISBN 978-7-301-26097-5

I. ①保… II. ①沈… III. ①保险业务—销售—高等职业教育—教材 IV. ①F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 167348 号

- | | |
|-------|--|
| 书 名 | 保险销售实务 |
| 著作责任者 | 沈开涛 主编 |
| 责任编辑 | 黄红珍 |
| 标准书号 | ISBN 978-7-301-26097-5 |
| 出版发行 | 北京大学出版社 |
| 地 址 | 北京市海淀区成府路 205 号 100871 |
| 网 址 | http://www.pup.cn 新浪微博：@北京大学出版社 |
| 电子信箱 | pup_6@163.com |
| 电 话 | 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 |
| 印 刷 者 | 北京大学印刷厂 |
| 经 销 者 | 新华书店 |
| | 787 毫米×1092 毫米 16 开本 17 印张 405 千字 |
| | 2015 年 8 月第 1 版 2015 年 8 月第 1 次印刷 |
| 定 价 | 45.00 元 |

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有，侵权必究

举报电话：010-62752024 电子信箱：fd@pup.pku.edu.cn

图书如有印装质量问题，请与出版部联系，电话：010-62756370

保险实用型人才培养规划教材

编 委 会

主 任：

沈开涛 江泰保险经纪股份有限公司

副主任：

王绪瑾 北京工商大学保险学系
陶存文 中央财经大学保险学院
刘冬姣 中南财经政法大学金融学院
周建松 浙江金融职业学院
刘胜辉 陕西职业技术学院
陆建洪 苏州经贸职业技术学院
孙景余 秦皇岛职业技术学院
焦福岩 北京经贸职业学院
杨立范 北京大学出版社
陆 华 江泰保险经纪股份有限公司

编 委：

何惠珍 浙江金融职业学院
李 良 苏州经贸职业技术学院
朱丽莎 浙江经贸职业技术学院
李 颀 陕西职业技术学院
梁 涛 辽宁金融职业学院
任向英 秦皇岛职业技术学院
邵书怀 苏州经贸职业技术学院
李 兵 浙江金融职业学院
程 雷 淄博职业学院
史志贵 无锡商业职业技术学院
苏重来 成都工业职业技术学院
何先华 荆州理工职业学院
张爱祥 江泰保险经纪股份有限公司
原 越 江泰保险经纪股份有限公司
张志安 江泰保险经纪股份有限公司
纪 林 江泰保险经纪股份有限公司
崔 敬 江泰保险经纪股份有限公司
狄 刚 江泰保险经纪股份有限公司

总 序

进入新世纪以来,我国保险业在国民经济建设中发挥着越来越重要的作用,随着发展速度的加快,保险企业对人才的需求日益增大,尤其是对保险销售、保险服务等实用型人才需求更大,这就对保险实用型人才培养的数量和质量都提出了很高的要求。

保险是一门专业性很强的复合型学科,同时又是一门实用性很强的学科。保险企业不仅需要具有扎实理论功底和良好发展后劲的研究型人才,而且还需要具有较强职业技能、实务能力和创新精神的实用型人才。在实际工作中,保险市场对保险销售、保险服务等实用型人才的需求已占到人才需求总量的70%~80%,而国内开设保险类专业的高等院校大多数都偏重于理论教学,主要培养的是理论型、研究型人才,这就造成一方面保险企业招不到急缺的实用型人才,另一方面保险专业毕业的大学生却找不到好工作。

作为朝阳行业的保险经纪不断显现出蓬勃生机,保险经纪人在国民经济的各个领域也发挥着越来越重要的作用。保险经纪人具有职业领域宽、专业技能强、服务行业广等特质,而我国的高等学校尚未开设保险经纪专业,因此保险经纪人才尤其是经过保险经纪专业培养的人才严重匮乏。

《中国保险业发展“十二五”规划纲要》明确提出“鼓励保险企业与各类大专院校和科研机构建立长效合作机制,打造行业人才培养基地”,《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》提出了“实行工学结合、校企合作、顶岗实习的人才培养模式”,这在国家层面上为我们培养人才指明了方向。职业教育的目标是培养高素质技能型人才,目前我国一万多所职业院校约有3000万名在校生,高职高专毕业生整体就业率在95%左右,但毕业后到银行、保险、证券等行业工作的不到5%。我认为,职业教育特别是高等职业院校,就是培养保险销售、保险服务等实用型人才的摇篮。

2013年6月,我们向教育部职业教育与成人教育司提交了与职业院校合作培养保险实用型人才的报告,教育部各级领导高度重视。同年11月,在教育部的支持指导下,“江泰保险实用型人才培养培训项目”开始实施。我们与职业院校共同建立“江泰保险实用型人才培养培训基地”,创新合作模式,培养保险实用型人才。旨在为职业教育提供新的专业空间,为保险业填补保险经纪、保险销售、保险服务等实用型人才缺口,也为职业院校的优秀学生提供学习保险实务技能的机会,并为他们开辟就业新渠道,定向培养一批满足江泰保险经纪股份有限公司需要及保险行业发展需要的高素质技能型和高级应用型人才。

要培养保险经纪实用型人才,首先要有一套保险经纪实务教材。而现实情况是,一方面现有保险类教材大多是纯理论的,内容与实际工作流程、技能脱节,导致学生进入企业后无法学以致用;另一方面,目前国内很缺乏保险经纪理论或实务的相关著作,保险经纪的专业教科书也很少,更没有一所学校开设保险经纪课程。因此,编写一套以保险经纪专业为主体的、比较系统的保险实务教材就成为我们这个项目的重中之重任务。

编写教材对于江泰人来说还是一件新事物。江泰保险经纪股份有限公司是我国第一家开业的全国性、综合性保险经纪公司,公司成立以来一直围绕制度、产品、技术、服务、



模式等方面务实创新，十五年市场拓展已经提炼有系统的专业技术；十五年成功已经积累有丰富的实战经验；十五年发展已经形成独有的江泰文化和核心价值观。我认为，编写这套教材，无论是对社会、对保险行业、对职业教育还是对江泰的发展都是具有意义的一件事，江泰人有信心、有能力来分担这份社会责任。

本套教材包括《保险市场基础知识》《风险识别》《保险产品解读》《保险销售实务》《保险采购实务》《保险经纪服务》《保险经纪公司经营管理》《保险项目管理基础知识》《合规与道德》9本，以保险经纪实务知识和专业技能为主线，在保险基本理论、基本原则的基础上，形成一个相对完整的理论知识、实务技能的逻辑体系。根据高等职业院校的特点和培养实用型人才的目标，在编写中着重突出了以下三个特点。

1. 创新性

本套教材以江泰公司在十五年发展中积累的大量经验、案例和建立的周密业务流程及标准为基础进行原创，将江泰的优势专业、特色技术、经典案例和规章制度、业务流程、服务标准、职业操守、企业文化，以及相关数据、图表等可转化为教学内容的资料整理为编写素材，梳理归类知识点和技能点，从职业岗位(群)能力分析入手，以岗位工作过程为导向，对知识体系进行重构、整合，突出岗位工作与教材编写的针对性及关联性。

在体系结构设计上更新。按照保险经纪的职业领域、业务范围、流程环节设计教材体系，9本书相对独立又互为关联，提炼出知识结构体系和技能实务体系，通过系列教材保持保险经纪职业领域的整体性。

在知识体系设计上更新。9本书在满足总体知识体系的基础上又各具特色，在内容结构上采用的是先理论后实务、先知识后操作的方法，以符合工作岗位、工作任务的业务流程的实践规律，使工作规律与学习规律相融合，区别于一般保险类教材按学科理论内容编写的传统方式，突出工作过程的逻辑性，让学生在由理至实、由易到难的学习过程中逐渐构建知识结构，增长实务能力。

在合作编写方式上更新。以学生为中心，跨界共同编写教材。由主编设计确定编写大纲(三级目录)，江泰公司具有丰富实践经验的人员与高等职业院校具有丰富教学经验和编写教材经验的老师交叉编写，征询行业专家、大学教授的建议，多次循环增减、修改，在不断反馈、分析、统一中完善。形成了以学生为中心的由人才需求方、职业教育方、社会相关方等各方共同参与编写的教材编写模式。

2. 实用性

以江泰公司真实的工作任务、工作过程为依据，整合、序化教材内容，科学设计学习性工作任务，突出教材的实用性。

以学生就业为导向。遵循现代职业教育教学特点，始终把握“必需”“够用”和“能用”“会用”的实用性原则，以保险基本理论为引导，以保险经纪实务技能来展开，避虚就实，去繁就简，培养学生实际动手能力和解决问题的能力，让学生学而能用、学而有用。

以职业工作任务为主线。本套教材以保险经纪企业实际的职业工作任务为主线开发设计，在教材的主体内容上依据江泰公司的实际职业工作流程及专业知识来编写，融入保险经纪人的执业标准，确保教材的专业性，形成一条极具行业职业发展前景的知识链。全套



教材为学生提供了一个学习职业知识的大平台，多岗位、多方法、多视觉、全方位地学习、了解、掌握保险经纪知识，毕业后可以适应不同的岗位工作、较快地配合其他岗位工作、规划自己的职业发展前景。

以培养实务能力为重点。围绕经济社会和保险经纪岗位(群)能力的要求，以保险经纪实务技能为重点，对保险经纪人所应具备的各项专业操作技能进行深入理性提炼，以具体的岗位工作为载体整合教材内容，对实战性操作技术内容进行重点阐述，不追求保险学科本身理论的体系关联和数理模型系统的单一性，整体上突出保险经纪的专业性和实用性，着重培养学生具有保险经纪人的综合素质和专业实务能力。

3. 知识性

理论与实践结合，知识与技能一体，以强化本套教材的知识性和开放性，力求使教材具有“教、学、做”一体化培养人才的科学性。

精心构建知识结构。在知识范围方面，既有保险经纪的理论知识、技能知识、现代保险的基础理论、销售理念、客户服务、风险管控，也有保险项目管理等贴近时代、贴近市场的专业知识技能，还有合规操作、职业道德、服务礼仪等方面的职业素质知识。

拓宽学生的知识面。在关联知识方面，通过配置丰富的典型案例、插图以佐证相关理论知识；通过大量的补充阅读、延伸阅读的链接拓展知识学习量；嵌入真实生动的行业、企业故事让学生了解企业的组织架构、岗位职责、业务流程，以及员工应当具备的职业素质，体验企业的工作过程、业务流程和真实的经营管理过程，掌握作为一名保险经纪人应具备的知识、技能和基本职业素质，为今后走上工作岗位做好准备。

增强知识的时代性。在新知识方面，充分考虑我国保险行业的新情况，积极借鉴国内外保险行业最新研究成果及移动互联等应用技术，按最新的法律法规来融合规范每本教材的内容，将新模式、新方法、新技能和新的实践经验转化为知识点。基本知识与前沿理论结合，传统操作与现代技能一体，让学生学到新知识、掌握新技能、跟进新发展。

近两年的时间，六易其稿，这套教材就要与读者见面了。经相关专家教授审阅，大家认为：知识性、实用性、创新性是这套教材的灵魂。这套教材不仅填补了高等职业教育保险类专业教材的空白，也填补了保险理论中保险经纪实务的学术空白。希望能够为高等院校培养金融保险专业学生、培养保险经纪人才提供一套教学蓝本，也为保险同业管理者、金融保险工作者、企业风险管理者提供一套参考资料。

不忘初心、常怀善念。对于这个项目，我们始终抱有一种责任感和使命感。江泰作为我国保险经纪行业的龙头企业，将在教育部支持指导下积极与高等职业院校合作，为我国保险行业培养一批优秀的实用型人才，为我国高等职业教育探索校企合作新模式作出一份贡献。

2015年7月28日于北京

致 谢

这套教材的出版，是相关各方智慧和辛勤劳动的结晶。在这里，我要衷心感谢教育部各级领导的关心支持，尤其要感谢葛道凯司长、刘杰处长，他们不仅对教材编写的启动、审稿全过程给予了大力支持，还在校企合作编写教材的方式方法上给予了经验帮助和热情指导，为编写教材把握了目标导向；感谢中国保监会中介部领导的支持，感谢颜韬副处长在教材编写启动时给予的鼓励；感谢中国保险学会领导的支持，感谢张领伟副秘书长对教材编写提出的好建议；感谢北京工商大学保险学系主任王绪瑾教授、中央财经大学保险学院副院长陶存文教授、中南财经政法大学金融学院副院长刘冬姣教授，他们从保险学资深教授的角度为这套教材提出了许多宝贵意见，使教材更加完善；感谢北京师范大学职业与成人教育研究所所长赵志群教授，他专门主持“实践专家访谈会”为我们开发职业教育教材提供了方法指南。

在这里我还要诚挚地感谢编写团队。首先要感谢各参编院校领导的大力支持，感谢各位参编老师，他们发挥职业教育教学的专长，利用课余时间积极投入，为这套教材的编写、修改付出了辛勤的努力；同时也要感谢我们江泰公司的编写人员，他们充分发挥保险经纪业务专长，运用多年积累的经验，加班加点完成了这套教材的编写、修改；最后，要感谢北京大学出版社的大力支持，感谢杨立范副总编，他参与了这套教材编写的全过程，在每一个阶段都给我们提出了好的建议，避免了在编写中可能出现的失误。

在这套教材编写中，我们还参阅了许多专家学者的作品、材料，在此也一并表示感谢。



2015年7月28日于北京

前 言

本教材是“保险实用型人才培养规划教材”之一。“保险销售实务”作为一门实践性和操作性很强的课程，培养目标是金融保险行业一线优秀销售人才。本教材针对高职高专金融保险专业教学特点和保险公司保险销售人员的实际需要，以教育部关于高职高专教育人才培养的理论够用、注重实践技能和应用能力培养原则为指导，以保险行业的岗位内容作为教学内容，根据工作项目确定教学项目，以业务岗位的工作流程来组织教学过程，注重学生课堂学习与实际工作的一致性，体现“全”“实”“新”“精”“动”的特点。

全——全面。本教材由校企合作共同开发。江泰保险经纪股份有限公司确定了保险公司基于工作过程系统化的保险岗位能力标准，明确了保险岗位基本要求和技能要求，将保险销售涉及的七大体系(团队、制度、渠道、产品建议书、信息、实战、培训)作为教材的框架，职业院校老师根据企业梳理的资料进行教材编写，教材内容全面，结构严谨，体现了保险销售领域不同层面工作的完整性和逻辑性。

实——务实。本教材体例安排上突出实务、强化技能，编写体现“做中学、学中思、思后练”的特点，将体例编写分成四部分：课前准备、课中分析、课中拓展、课后训练。每个项目一开始明确“岗位要求”和“素质能力”标准，工作任务中有“案例引入”“案例思考”“阅读资料”“小资料”“案例运用”“课堂思考”“动动手”等内容，将保险公司的实务案例融入教材，扩充学生视野，最后安排“知识与技能训练”。这样符合高职学生的认知规律，不仅有理论教学，而且注重实践性资料学习，学生在由易到难、仿真到实战的学习过程中逐渐构建知识结构，提高实践能力。

新——创新。本教材创新之处在于将企业实战资料编入教材中来。根据江泰保险经纪公司提供的企业资料，本教材开设了“企业素材”栏目，主要包括两个部分：第一部分分析保险经纪人的创新建设之路；第二部分介绍江泰保险经纪公司的实务操作。这样的创新真正做到理论联系实际，拓宽了学生的视野，让学生对保险销售尤其是保险经纪业务有了更直观的感受。

精——精心。本教材精心筛选案例、阅读资料和技能训练题目。将保险市场销售领域的新案例和新资料作为理论知识的补充，技能训练题目充分考虑到考证要求，将保险代理人、保险经纪人、理财规划师等职业资格证书要求与教材内容有机结合起来，提高学生学习效率。

动——生动。本教材摆脱了纯理论教材的枯燥性，表达简明、生动，图文并茂，配有插图，具有较强的可读性，提高学生的学习兴趣。

本教材由江泰保险经纪股份有限公司董事长沈开涛先生担任主编，浙江经贸职业技术学院朱丽莎老师和江泰保险经纪公司张志安副总裁担任副主编，参编人员包括：浙江经贸



职业技术学院陈颖瑛、胡璐，江泰保险经纪公司夏晋河、张洋。本教材的插图由浙江经贸职业技术学院动漫专业的周益杰和沈炳清共同完成。感谢各位编者在百忙之中，不辞辛苦，认真钻研，使本教材在短时间内高质量完成。

本教材作为“保险实用型人才培养规划教材”之一，从项目的启动到教材的编写，得到了江泰保险经纪股份公司相关领导、工作人员的大力支持和指导，在此表示深深的谢意！

另外，在编写过程中参考了同行作品及相关网站材料，得到了保险界专家学者的指导与帮助，在此一并表示衷心的感谢。

由于编写水平有限，书中不足之处在所难免，欢迎广大同行和读者批评指正。

编者

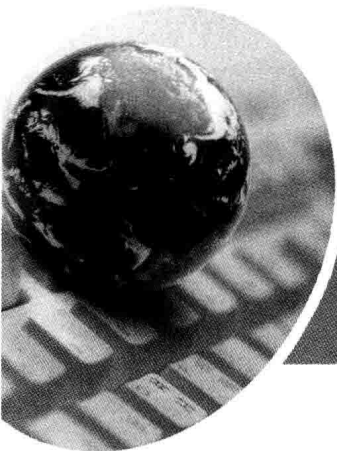
2015年6月

目 录

第一章 保险销售认知	1
第一节 保险销售知识入门.....	2
第二节 国内外保险销售发展.....	9
第三节 保险销售前的准备.....	18
本章小结.....	25
知识与技能训练.....	26
第二章 保险销售团队	30
第一节 保险销售团队概述.....	31
第二节 高绩效团队概述.....	38
第三节 建设高绩效团队.....	46
本章小结.....	59
知识与技能训练.....	60
第三章 保险销售制度	66
第一节 保险销售制度概述.....	67
第二节 保险销售制度的构建.....	71
本章小结.....	82
知识与技能训练.....	82
第四章 保险销售渠道	87
第一节 认识保险销售渠道.....	88
第二节 新兴保险销售渠道建设.....	97
本章小结.....	114
知识与技能训练.....	115
第五章 保险建议书设计	119
第一节 区别保险产品.....	120
第二节 设计保险产品建议书.....	125
本章小结.....	141
知识与技能训练.....	141
第六章 保险销售信息技术	145
第一节 认识保险信息技术.....	146



第二节 信息技术在保险销售中的运用.....	152
本章小结.....	175
知识与技能训练.....	175
第七章 保险销售实战技巧.....	179
第一节 保险销售前端策略.....	180
第二节 保险销售流程.....	190
第三节 保险销售技巧运用.....	199
第四节 保险销售与服务.....	212
本章小结.....	220
知识与技能训练.....	220
第八章 保险销售培训.....	225
第一节 认识保险销售培训.....	226
第二节 保险销售培训制度建设.....	238
本章小结.....	251
知识与技能训练.....	252
参考文献.....	256



第一章 保险销售认知



课前导读

1. 岗位要求

一级岗位	二级岗位	岗位学习内容
业务销售岗	销售岗 业务销售经理助理岗 销售客服岗	作为保险销售岗位的初学者，需要了解保险销售的相关概念，掌握保险销售的历史发展及现状，对未来销售工作做好准备
业务发展岗	业务销售督导岗 行销支持岗	业务管理；业务分析企划；竞赛活动策划及推动；业务督导

2. 素质能力标准

了解保险销售的基本概念和七大体系，掌握销售的基本礼仪。



知识学习目标

1. 能正确认知保险销售、保险经纪销售的含义。
2. 了解保险销售的历史、现状及发展。
3. 了解保险销售的几大体系。
4. 掌握保险销售的基本礼仪。



能力培养目标

1. 掌握基本商务礼仪，具有良好的职业形象。
2. 熟悉保险销售的基本理论知识。



教学重点

1. 保险销售概念。
2. 保险销售主体和客体。



3. 国内外保险销售制度的发展。
4. 保险销售的基本礼仪。

教学难点

1. 保险销售的发展趋势。
2. 保险销售的体系。

第一节 保险销售知识入门

引导案例

北京宏远企业是一家成立了6年的企业，目前企业现有员工300余人，为了进一步培养员工的忠诚度，人力资源部何经理向老板申请员工福利计划。

(一) 相关政策

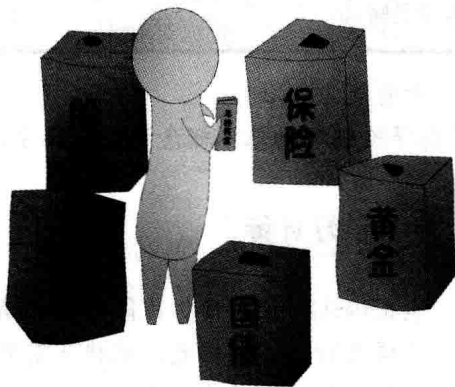
(1) 新会计准则对员工薪酬的规定：企业会计准则第9号——职工薪酬增设应付员工薪酬科目，将所有与报酬有关的项目统一在该科目下核算，其中职工福利费与旧会计准则相比，发生如下变化：不再按照应付工资的14%计提而是据实列支。

(2) 北京市人民政府〔2001〕第68号令第四十一条规定：参加基本医疗保险的企业和事业单位应当建立补充医疗保险。企业补充医疗保险费在本企业职工工资总额4%以内的部分，列入成本。

(二) 解决核心问题

- (1) 解决员工长效激励。
- (2) 解决员工忠诚度。
- (3) 解决提高工资所带来的45%隐性成本。
- (4) 合理规划年终奖金发放。
- (5) 做好员工福利工作，吸引并留住人才。

该往哪里投呢???



案例思考

通过上述案例，思考下面两个问题：

- (1) 何经理可以向谁寻求员工福利计划帮助？
- (2) 员工福利有何变化？



知识支撑

一、保险销售的概念认知

保险销售是以保险这一特殊商品为客体,通过保险产品与服务的创造,满足保险消费者转移其特定风险需求的过程,从而实现保险人或从事保险中介服务的保险经纪人长远经营目标的一系列活



课堂思考

保险销售与保险推销的区别。

保险销售的本质是服务,即为客户提供有针对性的风险解决方案,保险产品是体现其服务的重要载体,是保险方案设计的归宿和保险索赔服务的前提,与风险防范互补。因此保险销售是产品的销售,更是服务的提供。任何保险产品都应把客户的利益放在第一位,以客户需求为导向,各项工作始终围绕着“客户满意”这个中心运行。围绕着广义的服务销售观,保险应确立以下系统的销售观念。

1. 市场细分观念

市场细分是现代企业认识市场的基本要求。依据市场细分化原理,根据客户的不同特征把同一产品的市场划分为不同客户群,形成细分的子市场,从而进行针对性营销,实现更好的效果、更低的成本和更高的客户忠诚度。

2. 差异化观念

在产品和服务创新上,要依据细分的市场,以客户需求为中心,设计和开发既能够满足特定客户群体的个性化需求,又能够挖掘潜在需求,引导客户消费新产品。通过差异化的经营,一方面向客户提供“量体裁衣”式的服务,赢得消费者认同,另一方面可以从激烈的同质化竞争中开辟蹊径、出奇制胜。



阅读资料

从2000年开始,江泰保险经纪公司将银行作为目标客户,不断开发基层银行单位的保险资源,协助银行进行常规险种(如财产保险、机动车辆保险)的采购。2002年年底,中国工商银行启动了全行固定资产保险的集中采购工作,聘请江泰保险经纪公司作为保险经纪人,以便达到控制成本、加强管理、提高保险覆盖率和索赔效率的目的。2003年年初,在工行的领导下,江泰保险经纪公司耗时4个月,完成了对工行全国28000多个机构的房屋、机具设备、机动车等共计上千亿元的固定资产保险的集中采购,打造了中国保险史上最大的保单,取得了显著的经济效益、管理效益和社会效益,引起了社会积极反响,得到了政府、媒体、同业的广泛赞誉。由于形成了超大规模采购优势,并将公平、公正、公开的竞争机制引入保险公司,使这次统一保险真正实现了客户利益的最大化。工行全国固定资产统一保险的投保率从过去的约30%上升到100%,保费成本降低约40%,保障责任范围扩大,保险险种增加,所体现出的保险产品的“综合性价比”具有强大的市场竞争力。



随后，江泰保险经纪公司通过调研和论证，针对工行特点设计的保险产品和服务方案，较好地满足了工行的个性化需求，解决了工行固定资产结构复杂、分布范围广、保险管理方式不统一的特殊问题，确保了工行全国固定资产保险管理从“各自为政”到“集中统一”的顺利过渡。

工行固定资产统一保险业务开创了商业银行委托保险经纪人完成保险采购工作的先例，成为同业参考复制的经典案例。工行依靠自己的智慧，成为最大的赢家，江泰保险经纪公司也在业务实现的过程中充分展示了自己的作用和实力。银行业和保险经纪行业之间加深了彼此了解，为双方开展更大范围、更深层次的合作打下了基础。

资料来源：江泰保险经纪公司内部资料。

3. 服务观念

在服务方式上，应以客户需求为导向，通过提供优质、高效、快捷、准确、有特色的服务，做到服务内容标准化、服务质量稳定化、服务过程程序化、服务水平专业化，使客户满意。保险行业不仅要以整洁舒适的服务环境、耐心周到的业务咨询、功能齐全的服务设施吸引客户，而且要积极主动地深入目标客户群中，开展业务宣传、咨询指导等活动，扩大和稳定客户群，并从中搜集市场信息和客户需求，为开展市场销售活动提供依据。



小资料

保险业是金融服务行业，由于保险产品具有专业性、无形性及长期性的特性，使得保险的服务属性远强于一般商品。

4. 信息观念

互联网时代，要求高度重视客户需求信息的采集、挖掘和管理，甚至采取众筹方式，提高客户设计产品的参与感。保险业是一个服务行业，它不生产有形的产品，而是要靠自己的服务满足人们的安全需求，找到管理自身风险的抓手。借助信息技术，实现客户个性化保险设计，最大限度地实现接触客户投保与咨询的便利性与碎片化。

二、保险销售的主体

保险销售的主体就是保险市场的主体，主要是指保险公司和保险中介机构，它们是保险产品和服务的提供者，如图 1.1 所示。

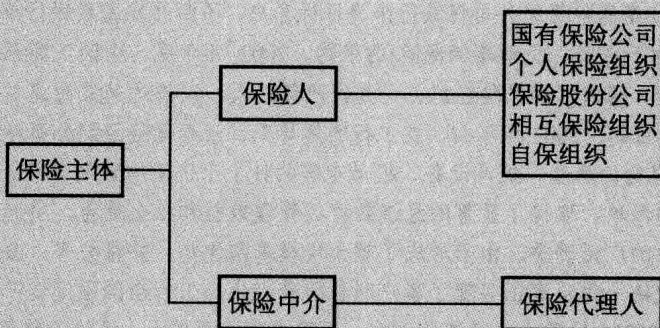


图 1.1 保险主体



(一) 保险人

保险人是在保险市场上出售保险产品、提供保险相关服务的经营机构，它是保险市场上的供给方。

1. 国有保险公司

国有保险公司由政府或公共团体所有并经营，根据其经营目的，可分为如下两类。

一类是以增加财政收入为营利目的，即商业性国有保险公司。这是我国保险公司重要的组织形式之一，在我国保险市场上占主导地位。它可以是非垄断性的，与私营保险公司自由竞争，平等地成为市场主体的一部分；也可以是垄断性的，具有经营独占权、从事一些特别险种的经营，如美国国有保险公司经营的银行存款保险。我国国有保险公司就经历了从垄断性到非垄断性的转变。

另一类是为实施宏观政策而无营利动机的，即强制性国有保险机构。通常各国实施的社会保险或政策保险大都采取这种形式。

2. 个人保险组织

个人保险组织的典型代表是英国伦敦的劳合社。劳合社是个人保险商的集合组织，它虽具有公司形式但实际上是保险组合，负责提供交易场所，制订交易程序，与经营相比更偏重管理，类似证券交易所。个人保险组织的主要特点是负独立责任与无限责任。近年来劳合社亏损严重，即使有的国家采取个人保险组织的形式也在业务承揽及承保责任方面做了很多改革，使之成为一种新的混合形式，以作为多元化保险公司组织形式的补充。

3. 保险股份公司

保险股份公司最早出现于荷兰，而后由于其组织较为严密健全，适合保险经营而逐渐为各国保险业普遍采用。保险股份公司的主要特点是：①资本容易筹集，实行资本与经营分离的制度；②经营效率较高，追求利润最大化；③组织规模较大，方便吸引优秀人才；④采取确定保费制，承保时保费成本确定不必事后补交。保险股份公司是我国保险公司最主要的组织形式，我国新成立的中资保险公司基本上采取这种组织形式。近年来由于世界股票市场不断壮大，使股份公司资本易于筹集的优势更加明显。

4. 相互保险组织

相互保险组织是同一行业的人员，为了应付自然灾害或意外事故造成的经济损失而自愿结合起来的集体组织。相互保险组织是最早出现的保险组织，也是保险组织最原始的状态。至今，在欧美国家仍然相当普遍，如在人寿保险方面有英国的“友爱社”、美国的“同胞社”，海上保险和责任保险等方面均有相互保险组织。

相互保险组织的特征体现在：首先，参加相互保险组织的成员之间互相提供保险，即每个社员为其他社员提供保险，每个社员同时又获得其他社员提供的保险；其次，相互保险组织无股本，其经营资本的来源仅为社员交纳的分担金，一般在每年年初按暂定分摊额向社员预收，在年度结束计算出实际分摊额后，再多退少补；再次，相互保险组织保险费采取事后分摊制，事先并不确定；最后，相互保险组织的最高管理机构是社员选举出来的管理委员会。相互保险组织与保险股份公司的区别见表 1-1。