

XINXING SHOUXIAN GONGSI DE
CHENGGONG TANSUO

新兴寿险公司的 成功探索

傅杰 ● 主编

山东人民出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

新兴寿险公司的成功探索 / 傅杰主编. — 济南: 山东人民出版社, 2006.4

ISBN 7-209-03895-7

I.新... II.傅... III.人寿保险—保险公司—概况—山东省 IV.F842.752

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 153322 号

责任编辑: 刘海涛

封面设计: 周云龙

新兴寿险公司的成功探索

傅杰主编

山东出版集团

山东人民出版社出版发行

社 址: 济南市经九路胜利大街 39 号 邮编: 250001

网 址: <http://www.sd-book.com.cn>

发行部: (0531) 82098027 82098028

新华书店经销

山东新华印刷厂临沂厂印装

规 格 16 开 (170mm × 250mm)

印 张 23

字 数 420 千字 插页 3

版 次 2006 年 4 月第 1 版

印 次 2006 年 4 月第 1 次

印 数 1-3000

定 价 28.00 元

如有质量问题, 请与印刷厂调换。(0539) 2925659



主编简介

傅 杰 天津师范大学文学学士，武汉大学EMBA（工商管理硕士）。曾长期执教于天津财经大学。现任泰康人寿助理总裁，兼任山东分公司总经理。高级经济师。现为山东省青年联合会常委、山东省青年书法家协会副主席、山东大学兼职教授。

出版著作有《中国保险理论与实务研究》（副主编）、《余明善文稿》（编订）、《魏始平公造像记集联》等。

（图为2003年4月在北京大学百年纪念讲堂做“文化·诚信”主题演讲）

创 业 宗 旨

我们抱着一个共同的理想，以满腔的热情，用成功的经验和成熟的模式，在泰康提供的舞台上，从零开始，迎接入世的挑战，创立一个覆盖全省的强大精品公司。



2001年3月26日泰康人寿保险股份有限公司山东分公司成立。图为山东省省长韩寓群（左二）为开业剪彩



山东分公司是泰康系统的标杆和旗帜。图为陈东升董事长（左）为山东分公司颁奖。右为傅杰总经理



万余才隼契同风。图为山东分公司一次业务启动大会场景



图为山东分公司职场外景

泰康人寿在齐鲁大地上成功地实施了『大山东战略』。图为山东分公司一次司庆大会场景



序 一

天则经济研究所 茅于軾

泰康人寿保险公司山东分公司连续 5 年创造优良业绩,在泰康人寿系统内名列前茅。这本书介绍了他们成功的历程,是一本谈经验的书,值得不光是保险业的业内人士阅读,也值得从事其他营销业务的人士参考。

泰康人寿山东分公司的主要成绩是保费收入的高速增长。一方面这是分公司全体成员努力的结果,也跟国家的总体经济形势有关。过去 5 年我国的经济增长率平均达到 9.2%,人们的收入提高,有能力关心自己和家人的未来,乐于投资于人寿保险。尤其是我国收入分配的差距在扩大,高收入的人群收入增长更快,买保险的大部分属于这个阶层。另外一个原因是我国金融市场不发达,居民可供选择的投资渠道极其有限,储蓄的钱没有别的去处,于是投向了保险。如果这些条件发生变化,保费的增长将会受到影响。

现在社会矛盾很多,所以要建设和谐社会。和谐社会首先关心的是安全。可是在现实生活里难免会有风险。现实的应对办法就是保险。它能够在万一发生不幸时减少损失,但是要支付一定的代价,那就是支付保费。但是投保是对付风险的有效办法,是理智的人愿意做出的选择。而保险公司也能够在经营保险业务时获取利润。保险业务和一切商业活动一样,是有利于买卖双方,同时为社会创造财富。道理很简单,如果双方都愿意参与其事,对自己有利,没有任何一方受损,那么必定有新的财富被创造。否则一方得益另一方就得受损。保险又和其他商业不同,它不但能创造财富,而且能够处理风险,有利于和谐社会的建设。

人寿保险又不同于一般保险,它兼有储蓄的功能。其他的风险不一定会发生,比如火灾,很难得会有一次。但是人都是会老会死的,所以人寿保险除了防止诸如生病这一类的风险,又有储蓄防老的作用。这种双重功能使人寿保险成为很受欢迎的险种。由于人寿保险的这一特点,它在全世界得到发展。保险费所聚积的资金数额巨大,它的偿付要等若干年之后。在这段时间内这笔资金为企业家投资的需要提供了机会。企业有了人寿保险所提供的资金,能够生产更多的产品和服务。全社会由于有了人寿保险,生产得以扩大,生活得以提高。要问人寿保险是怎样创造财富的,答案就在此。

所以我们看到,保险业是经营别人钱财的一种活动,是金融业的一部分。因为是用别人的钱来赚钱,就发生信用问题。整体来看,我国的金融业是改革辉煌业绩中的一个特殊角落,搞得问题百出。银行出现巨额坏账,成为威胁我国经济稳定的最大因素。其原因就是信用的缺失。保险业面临着同样的考验。保险业要成功,只有通过时间的考验,证明其信用的可靠。世界上有名的人寿保险公司都有很长时间的的经营历史,他们在市场中建立了信誉,从成功走向成功。但是他们依然小心翼翼,唯恐有所不慎,把多年的信誉毁于一旦。

保险业的风险和信誉不表现在客户投保的时刻,而在赔付的时刻。这将发生在客户投保的几十年之后。我国的人寿保险业总体来讲还比较年轻,还没有到大规模赔付的时候,信誉的问题还没有机会暴露。固然保险公司都有一套严密监管的会计系统,随时了解可能的风险。但是有没有假账和其他潜在风险,要到真正赔付的时候才能完全看清楚。而且人口年龄结构的变化也会引发始料未及的风险。

泰康人寿山东分公司现在把目光集中在开拓业务,争取客户上。在现阶段当然是对的。但是业务的重点需要慢慢地转移到整体经济效益方面。不但包括争取客户,还要降低成本,加强监管,优化服务质量。比较中外保险业务在理赔方面可以看出明显的区别。外国保险公司理赔的手续简便,等待的时间很短,很少引起纠纷。而中国的一些保险公司则不同。有时候给人以利用条文的措词逃避赔付责任的印象。这是我国保险业务值得特别注意的一个方面。今年外国保险公司将全面进军我国的地方业务,剧烈的竞争将不可避免。

泰康保险山东分公司的领军人是傅杰先生,也是本书的主编。傅杰是一位杰出的企业家,而且同时又是一位书法家和学者。由于他整体文化素质,使得泰康人寿山东分公司成为泰康系统中的佼佼者,连年获得公司的优胜奖。我特别钦佩他提出的阳光管理,包括心态阳光,作风阳光,方法阳光。让阳光不仅仅普照着泰康山东分公司的全体员工,而且照到客户。每个人都生活在阳光之下。不但事业成功,而且生活也欣欣向荣。

序 二

泰康人寿董事长兼 CEO 陈东升

2006 年 8 月 22 日,泰康人寿将迎来 10 周年华诞。10 年来,为了共同的理想和事业,泰康人寿 10 万大军,10 年征程,一路奋斗,一路高歌。10 年来,公司在规模和效益方面都取得佳绩的同时,机构建设也卓有成效,山东分公司是其中的佼佼者,作为“泰康第一分”,他们把自己 6 年的创业和奋斗历程中的点点滴滴整理成书,可喜可贺!

山东分公司自成立以来,在以傅杰为首的总经理室带领下,求实创新,开拓进取,坚持专业化的发展方向,坚持以客户为导向、以服务为宗旨,忠实地传承泰康人寿稳健、诚信、专业、创新的经营和文化理念,在全系统中创造了一个又一个佳绩,在齐鲁市场上树立起泰康人寿的优质品牌。这些成绩的取得,充分说明泰康人寿在山东市场上成功地实施了“大山东战略”,这是全体齐鲁泰康将士智慧和汗水的结晶。

今年是国家“十一五”规划的开局之年,国民经济持续快速发展、促进内需政策、产业结构调整、社会保障体制改革、人口老龄化,都赋予人寿保险全新的意义和使命,也为人寿保险带来巨大的发展空间。泰康人寿要主动服务于经济和社会建设,服务于正在崛起的中等收入阶层。泰康人寿大有可为,人寿保险大有可为。希望山东分公司继续贯彻公司的发展战略,弘扬公司的先进文化,在齐鲁文化再创佳绩,再攀高峰。

目 录

序 一	天则经济研究所 茅于軾(1)
序 二	泰康人寿董事专兼 CEO 陈东升(1)

综合报道

山东泰康:五年长跑步步赢	(3)
山东泰康 齐鲁本色	(6)
敢为泰康唱大风	(12)
消费新形态:家庭保障备受关注	(15)
高标准管理夯实泰康根基	(19)
泰康拓进山东 济南分公司飙升第一	(21)
唱响新生活主旋律	(25)
为客户负责 为国家分忧	
——访泰康人寿济南分公司总经理傅杰	(36)
服务网络在齐鲁大地延伸	(39)
诚信稳健经营 持续快速发展	(41)
顺潮流 抓机遇 创辉煌	(47)
向农村寿险市场进军	(50)
泰康人寿登陆聊城	(54)
寿险新军入德州 泰康挥旌展宏图	(56)

人物专访

陈东升:激情四射的 CEO	(63)
保单与诚信哪个更重	
——寿险业大腕泉城论寿险	(67)
傅杰:泰康第一分	(69)

傅杰：异乡赤子创业梦 (73)

低调做人 霸气做事 (78)

多彩傅杰 (81)

且把梦笔书神奇 (85)

于细微处见精彩 (87)

陈立红真诚自信做保险 (92)

“起码也要做 10 年” (94)

曲梦：一颗璀璨的明珠 (97)

“武状元”通关记 (99)

“这 10 年让我脱胎换骨” (102)

用超越写实人生 (104)

通 讯

拥抱 MDRT (109)

泰康人寿飙进山东 傅杰梦圆泉城 (116)

济南分公司疯狂了！ (120)

济分实动人力突破万人 (122)

第一中支就是这样“干”出来的 (124)

把营销“发动机”建在源头
——特色营销服务部走笔 (126)

爱心接力创造生命奇迹 (130)

泰康人寿：迈动稳健步伐 (132)

个人文章

文化·诚信
——走持续创业之路 (137)

文化制胜 天兴泰康 (142)

区域突破 (144)

泰康新赋 (146)

实现转型 做好做久 (148)

浅谈集中业务处理 (150)

网络保险的法律风险及其防范	(152)
早会:激情的加油站	(157)
奉献·管理·价值	
——济南分公司五一假日经营分析	(159)
从马蝇、沙丁鱼说开去.....	(161)
推开虚掩的门	(163)
交叉销售 腾飞的翅膀	(165)

简 讯

理赔

泰康人寿快速赔付遇难同胞	(169)
首笔保险赔偿金给付遇难者家属	(170)
投保 60 元获赔 18000 元	(171)
我省首例职工补充保险案赔付	(173)
我市处结最大个人寿险理赔案	(174)
保险行业的楷模 百姓心中的泰康	(175)
郑重承诺 无私回报	
——致泰康人寿济南分公司的感谢信	(176)

社会公益·客户服务

泰康人寿济南分公司举办“六一”晚会	(178)
荧屏上给孩子过节	(179)
青春 健康 时尚	(180)
人生永相伴 泰康心相知	(181)
济分“十六不”在全系统引进反响	(183)
泰康人寿多措并举强化诚信服务	(184)
电话回访俏港城	(185)
保险公司出台应对“非典”举措	(186)
泰康人寿向抗“非典”一线赠送保险	(187)
泰康人寿山东公司捐植“泰康林”	(188)
经理奋不顾身救学生	(189)

险种

保险进入中产家庭“三大件”

——“一张保单保全家”又有升级版	(190)
泰康人寿首个万能险上市	(191)
富人险登陆山东	(192)
老年人有了意外伤害险	(193)
女性健康有了系列保险	(194)
社会荣誉	
重视质量管理 推广国际认证	(195)
泰康济分入选“中国百家诚信示范企业”	(197)
在山东保险消费环境调查中济分荣获“AA”	(199)
日照中支入选“山东省消费者满意单位”	(200)
泰康人寿助理总裁傅杰被聘为山东大学经济 学院兼职教授	(201)
山东泰康总经理傅杰当选山东省青年书法家协 会副主席	(202)
庆典检阅	
山东泰康获全国系统五连冠	(203)
诚实守信 永铸辉煌	(204)
保监会陈文辉主任赴济分调研	(206)
陈董全面检阅大山东战略成果	(208)
大山东战略呼之欲出	(209)
要牢记员工和客户是公司的衣食父母	(211)
经营大盘点 经营总动员	(212)
泰康人寿进军济南	(213)
寿险公司动手抢地盘	(214)
泰康 5 家新公司亮相创服务	(216)

经理人笔谈

儒家诚信价值观与寿险诚信研究	傅 杰(221)
漫谈“专业化制胜”	傅 杰(234)
以费用为杠杆	
——不同发展阶段分公司财务政策 ... 杨建学 韩俊鹏 王 磊	(239)
如何成为市场竞争的赢家	谢宪民(245)

增强创新意识 提高创新能力

——促进银行保险业务做大做强 胡盛明(250)

一心一意谋发展 团险 5 年步步赢 谭永刚(255)

5 年创业中的业务低谷与成功跨越 申成强(259)

持续经营 演绎泰康第一中支 丛红妍(265)

低投入高产出的典型

——枣庄市的县域寿险市场开拓 任中飞(271)

以保费为导向

——济宁中支的业绩突破 徐 刚(276)

五年发展 文化制胜 林剑峰(282)

个团银全面发展 建立竞争优势 梁焕鑫(287)

人力资源管理中的人才建设 田志强(292)

突出实战性

——省公司的营销培训 胡金贤(296)

以监管为高压线

——公司的经营风险与管控 张美欣(300)

中支个险营销的专业化运作 孙 超(306)

回归和做好营销服务部建设 刘 健(312)

顺着接 捧着接

——干部调整后的平稳过渡与发展 赵德金(320)

弱体中支的改造和发展 刘沐山(323)

营销团队中的增员与留存 王世军(327)

如何打造高绩效团队 刘 峰(332)

职场教育中的衔接训练 李 彦(336)

乡镇网点如何精耕细作 刘存庆(341)

精彩企划案举隅 许国松(346)

“爱家之约”在山东市场的成功销售

..... 黄敬山 王雷平 朱宜群(349)

后 记 (353)

综合报道

