

保险系列丛书

BAOXIANXILIECONGSHU

[激情主管]

保险经理人实用工具手册

J I Q I N G Z H U G U A N

〔加〕詹姆斯 M. 海德玛 著 James M. Heidema
斯 文 译

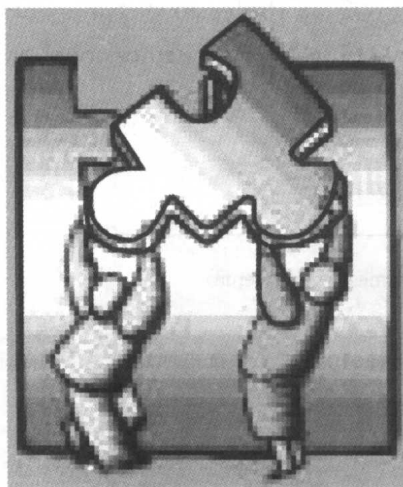
本书以有效的系统流程和工具
帮助主管和经理人实现高产高效取得更大成功



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

激情主管

保险经理人实用工具手册



詹姆斯M·海德玛 著
(James M. Heidema)
斯文 译

图书在版编目(CIP)数据

激情主管/(加)海德玛(Heidema, J. M)著;斯文译.

—北京:中国经济出版社,2005.6

ISBN-7-5017-7012-3

I. 激… II. ①海… ②斯… III. 保险业—企业管理—方法
IV. F840.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 044688 号

著作权合同登记号 图字:01—2005—2841 号

Copyright ©2005 Professional Sales Plus, Inc.

All Rights Reserved Licensed by Professional Sales Plus, Inc.

激情主管

The Passionate Manager

作 者:[加]海德玛(James M. Heidema)

译 者:斯 文

出版发行:中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街3号)

网 址:www.economyph.com

责任编辑:苗 青

责任印制:常 毅

封面设计:红十月

经 销:各地新华书店

承 印:北京长宁印刷有限公司

开 本:880mm×1230mm 1/24

印 张:11.5 字 数:193千字

版 次:2005年6月第1版

印 次:2005年6月第1次印刷

印 数:25000册

书 号:ISBN 7-5017-7012-3/F·5618

定 价:38.00元

版权所有 侵权必究

举报电话:68359418 68319282

服务热线:68344225、68369586、68346406、68309176

一直以来,我的很多中国朋友鼓励我为中国的寿险主管和代理人写一本实用的工具书。这本书,不仅为中国而作,更为世界各地的销售管理人员而作。感谢您抽时间阅读本书。

由于工作关系,我有幸常年为 LIMRA 国际和其他组织工作,环游世界,并与各地的代理人和主管共事。LIMRA 协会是一家历史悠久的国际知名机构,为全球 700 家寿险公司提供咨询、调研、培训、指导、提升等服务,帮助寿险公司及他们的经理人挖掘潜能,实现目标。过去六年多的时间,作为 LIMRA 的核心培训师之一,我有幸成为 LIMRA 组织的一员,这是我人生非常愉快的经历。

我希望读者去 LIMRA 网站 www.limra.com 看看,读读它的论坛、工具和刊物。

为 LIMRA 服务之前,我曾在加拿大最大的寿险公司——伦敦人寿工作,是一名高产能和高效益的代理人和主管。

我的过往工作经历使我能够更好地了解寿险这个行业的客观现实;同时,也提高了我对各国文化差异的领悟力。在我的旅途中,我遇见过很多极其成功的主管和代理人,也遇见过很多在困境中挣扎的主管和代理人。成功者和不成功者之间的确存在着明显的差异。

成功的主管和代理人更富有条理性、系统性和专业性。他们把工作当作事业来对待。无论是经营一个大的营销部,或是一个分部,或是一个处,或是做具体的销售,他们会做更正确的事情,会做更好的决策。他们认识到,成功建立于稳健地使用一整套的系统、流程和工具;成功建立于一个循序渐进的过程,而不是一蹴而就的某件事。

我建议各位读者:在实际运用本书的某个理念之前,先通读本书。这本手册有很大的信息量,我将我的理念、我的价值观、我全部的寿险工作经验和专业知识,呈献给各位,与您分享。

您会注意到,书中有些理念或概念间或有重复。我之所以这样做,是希望您充分理解该理念或概念的重要性。

本书会帮助您了解,成功是怎样通过一步步的流程实现的。所以,我向您承诺:这是一本非常实用的工具书。

在每章节的结尾都有一篇问卷,帮助你掌握该章节的关键知识点。如果你选择不使用这个问卷,那是你的选择。记住:成功是一种选择。

我衷心感谢以下各位,是他们激励着我完成此书的创作:

鲍莉·海德玛(Bonnie Heidema)——我挚爱的妻子和编辑

泊·海德玛和克雷斯·海德玛(Paul & Chris Heidema)——我的两个儿子

约·塞德瑞斯(Joe Sidaros)——我的挚友

泊·布尔德(Paul Bujold)——我的知己和编辑

斯 文——我的朋友和译者

邢艳丽——我的朋友

Limra 国际的全体员工

让我们共同走向愉快的阅读之旅！

詹姆斯 M·海德玛
(James M. Heidema)
写于加拿大

目 录

第一部分 理 念

第一章 引 言	(3)
第二章 成 功	(11)
第三章 变 化	(19)

第二部分 主 管

第四章 专业寿险主管	(35)
第五章 传统型领导与变革型领导	(43)
第六章 成功之路	(51)
第七章 依赖与依存	(61)
第八章 主管的活动量管理	(67)
第九章 主管的业务管理	(75)
第十章 自我对话的力量/“丰富”原则/导师与教练	(81)

第三部分 代理人

第十一章 成功经营寿险业务	(89)
第十二章 专业寿险代理人	(95)
第十三章 产 能	(101)
第十四章 效 益	(107)
第十五章 代理人活动量管理	(113)
第十六章 代理人销售流程	(135)

第十七章	代理人市场开拓·····	(145)
第十八章	代理人业务经营·····	(153)
第十九章	新的工作习惯·····	(159)

第四部分 团 队

第二十章	专业营销部/早会 ·····	(167)
第二十一章	团队建设·····	(175)
第二十二章	竞争·····	(181)

第五部分 客 户

第二十三章	日益提升的客户期望·····	(187)
第二十四章	客户选择·····	(195)

第六部分 工 具

第二十五章	工具·····	(201)
	准客户特质表·····	(203)
	代理人活动量表·····	(203)
	主管活动量表·····	(204)

第七部分 话术、议程和面谈

第二十六章	话术和使用时机·····	(211)
第二十七章	综述·····	(245)
第二十八章	其他可提供服务·····	(253)
第二十九章	推荐书目和网站·····	(259)
第三十章	下一本书·····	(261)

成功人士每天会做那些
不成功人士不做的事情！

第一章 引言

如果你这一生够幸运的话，你会找到爱。爱是什么？爱就是爱你自己，爱你生命中的人，继而爱你所做的一切。有幸的是，我拥有了这一切。我有一个幸福的婚姻，我的妻子鲍莉（Bonnie）是上帝赐予我的伴侣。承蒙厚爱，我们有两个好儿子珀（Paul）和克利斯（Chris）。我生活在爱的氛围里。我希望我可以把我所得到的爱加倍地回报给生活，回报给社会。在以后的章节中，你会认识到，学会欣赏自己是多么重要，它会帮助你成为一个更好的商业人士。爱能带来高效率！如果你们不喜欢“爱”这个字眼，或者觉得对于主管来说，这不是个合适的用语，那么尝试用“激情”。成功高效的主管需要激情，激情是克服一切障碍的无限驱动力。

本书不是描述我本人或我的家人，而是关于我的激情、我的爱；关于人寿保险。我们要自问的是，人们怎样才能做到对人寿保险充满激情呢？当说到值得托付一生的事业时，大多数人不会想到人寿保险。这个行业被外界所误解，从而使我们从业人员不能得到很好的尊重。其实，每个行业都会有这样一些个体，他们把自己的需求凌驾于客户需求之上。他们只说或只做那些对自己有利的东西，但为之付出代价的却是整个行业、他们的主管、客户，甚至包括他们自己。正是这些人给寿险销售工作带来了负面影响，但大多数代理人及主管与他们是不同的。

而本书正是为那大多数代理人和主管撰写的。如同我一

样,他们都想给他人的生活带来积极影响。如果我们以崇敬的态度来对待这份工作,这就是一份高尚的职业。为了更好地诠释人寿保险工作的崇高,让我先来告诉你一个故事。

多年前,当我还在加拿大最大的一家寿险公司任代理人时,我的小儿儿子克雷斯(Chris)问我一个问题,“爸爸,代理人是做什么的?”当时,他才八岁。所以,我对他说,可否让我想一想,晚些时候再告诉他。这是个不太好回答的问题,我不想简单作答。晚饭时,我对克雷斯(Chris)说,儿子,你今天下午问了我一个问题,你还有兴趣知道答案吗?他说,是啊,但我忘了是什么问题了。八岁的孩子通常是这样,他已经忘了那个虽然我认为是很重要的问题!

我说,克雷斯(Chris),你问我代理人是做什么的。这是我的回答:我的工作是,当一个家庭最不幸或最幸运的事情发生时,我可以把这个家庭维系在一起。我从事的就是这样一份崇高的工作!

他问我,什么是一个家庭最不幸的事情呢?我说,有时候,人们不如他们期望的长寿,或因为疾病或因为偶发事故导致他们过早离开人世。对于一个家庭来说,如果有人过早离世,而且他是家庭的顶梁柱,这影响可非同小可。顶梁柱指的是这个人有着一份工作,并承担大部分的家用。这个非同小可的影响既有情感上的,也有经济上的。情感方面的损失我无能为力,但经济上的损失我可以给予帮助。因为通过之前我对这个家庭的财务规划,我和我的公司可以使他们家人继续住在现在的居所,继续支付他们的账单,继续就读现在的学校,继续拥有过往的假期。我是惟一给这个无望的家庭及时带来好消息的人。我给了他们人生选择。

他接着问我,什么是一个家庭最幸运的事情呢?我说,当人们年纪大了,他们不能或是不想再工作。为了生存,他们可能会花去所有的积蓄。因为虽然不再工作了,他们还是需要钱去支付账单。如果他们有足够的积蓄,他们的生活会发生急剧变化,他们需要卖掉财物,靠亲戚支持或是政府的救济生活。而我通过之前对这个家庭的财务规划,为他们的未来提供了保障。我给了他们做人的尊严。

所以,孩子,这就是我的工作。当我和客户面谈时,我为他们作财务规划。如果他们购买我们的产品,我销售给他们人生选择和人生尊严。这就是为什么我选择这个职业的原因。我为他们创造了原本并不存在的财富。

我们的主管要这样去告诉准增员对象,我们的代理人也应该这样去告诉客户。这是一份崇高的职业。寿险代理人对社会作出了贡献,给他人的生活带来非凡影响。而这正是促使我每天早起投入工作的动力源泉。

使人们不断超越自我的动力总是和更高的目标结合在一起的。如果你想成为更好的代理人或主管,如果你需要更多的激情,如果你想生存和发展,那么,你就会有更高的目标有待实现。

我们要寻找可以激发我们获取更大成功的动力。在本书里,你会反复读到一个主题,这个主题包含成功、产能、效益。这些是一个真正专业人士应该具备的关键特质。他们有成功者的形象,成功者的举止,是真正的成功人士。他们总是忙于在正确的时间做正确的可以引领他们走向成功的事情(产能),他们只做那些可以给他们带来效益的事情。

关于这一点,我想再多说几句。我确信,如果你认真阅读此

书,并实践我奉送你的系统、流程和工具,你就一定能获得成功。这套系统、流程和工具适用于世界各地,也同样适用于你所在的国家、省份和城市。如果你能很好地理解它、运用它、掌握它,每天频繁地使用它,你就会成为引领这个行业的专业人士。

我曾经是一名 MDRT(百万元桌俱乐部)会员,世界顶级 3% 的寿险销售人员才会拥有此殊荣。MDRT 会员都明白在寿险这个行业取得成功需要付出什么。他们是举世公认的专业人士,他们之所以成功,是因为他们每天使用系统、流程和工具。如果你选择这样做,你就有可能获得 MDRT 会员资格。你可以去 www.mdr.com 网站查询更多的资讯。

记住:成功是一种选择。那么,让我们做一个明智的选择,继续往下读吧!

我学会了什么？

回顾本章节，我学会了哪四项内容？

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

哪些内容我可实际运用于每日工作或生活？

关于这份事业，我尚有哪些问题需要解答？

记住：这个问卷旨在帮助你掌握本章节的关键知识点。
如果你选择不使用这个问卷，那是你的选择。记住：**成功是一种选择。**

成功是一种选择。