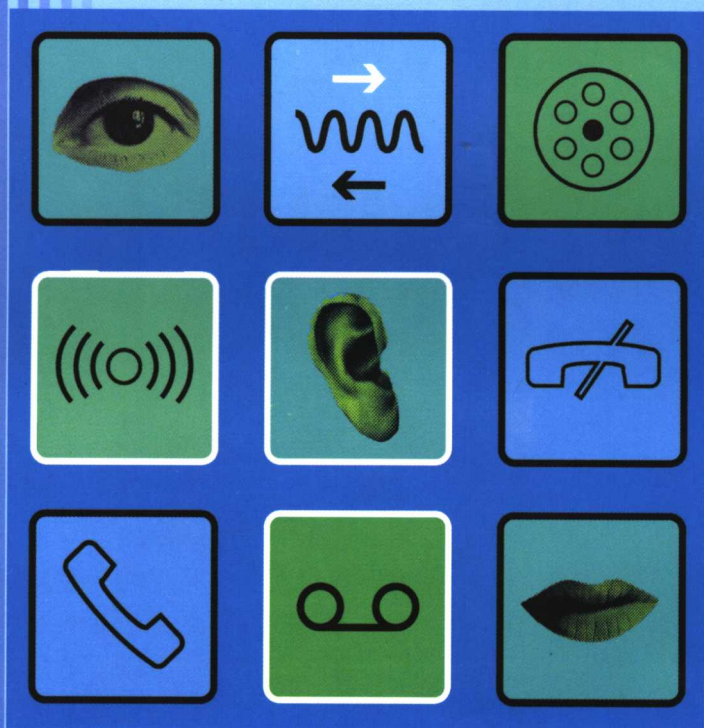


保险营销 理论与实务

张三玲 王东峰 魏凌凌 主编



河南科学技术出版社

保险营销理论与实务

张三玲 王东锋 魏凌凌 主编



河南科学技术出版社
·郑州·

图书在版编目(CIP)数据

保险营销理论与实务/张三玲等主编. —郑州:河南科学技术出版社,2006.6

ISBN 7-5349-3229-7

I. 保… II. 张… III. 保险业-市场营销学 IV. F840.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第005080号

出版发行:河南科学技术出版社

地址:郑州市经五路66号

邮编:450002

电话:(0371)65737028

责任编辑:孙彤 刘嘉

责任校对:王艳红

封面设计:李冉

版式设计:栾亚平

印刷:河南省中景印务有限公司

经销:全国新华书店

幅面尺寸:140mm×202mm

印张:9.625 字数:240千字

版次:2006年6月第1版

2006年6月第1次印刷

印数:1—1000

定价:20.00元

如发现印、装质量问题,影响阅读,请与出版社联系。



张三玲 女，中共党员，经济师，河南省郑州市人，1993年起开始从事保险工作，具有丰富的保险市场业务拓展能力和营销业务管理经验。现任中国太平洋财产保险股份有限公司郑州分公司中介业务管理部经理。

王东锋 男，中共党员，经济师，河南省郑州市人，1998年毕业于中央财经大学保险系。参加保险工作以来，先后在国内学术刊物《中州学刊》、《中国保险报》、《太平洋营销》上发表论文数十篇。



魏凌凌 女，中共党员，经济师，河南省郑州市人，1999年毕业于河南大学财政金融系保险专业，同年起参加保险工作。先后从事业务拓展、业务承保管理及中介业务管理工作，具有丰富的营销业务理论知识和实践经验。

保险营销理论与实务

主 编：张三玲 王东锋 魏凌凌

编 者：（按姓氏笔画排序）

孙大俊 李 鹏 季国升 翟 昊

前言



中国已于 2001 年 11 月正式加入 WTO，逐步向世界全面开放金融市场已成为中国的国际义务。但仍属于幼稚产业的中国保险业，无论在人才培养、险种开发、费率厘定、经营技巧、资金运用、服务水平方面，还是在资本规模方面，都与国际水平有较大的差距。

作为中国保险业重要成员的各家民族保险公司，都面临着保险市场国际一体化带来的机遇和挑战。在这样一个特定的历史时期，我们唯有抓住机遇，不断更新经营理念和方式，才能顺利实现与国际惯例的对接，使挑战转化为机遇。其中，加强保险营销人员的管理与培训，转变销售理念、更新营销方式是重要的环节之一。培训是企业生存与发展的基石与原动力。只有通过优质的培训，企业才能有效提升每一名营销员的素质与产能，保证营销员与企业运作的协调一致，最终实现企业健康、稳定、高效的发展。

鉴于此，我们凭借多年来从事保险工作所得宝贵经验，多方搜集资料，编写出这本





《保险营销理论与实务》。本书对保险基本知识、实务操作、营销理念和销售技能等作了系统详尽的介绍，并力求深入浅出、通俗易懂，不仅可作为保险公司讲师直接用于营销培训的教科书，同时也是一本很好的保险从业人员自学手册，希望能对财产保险从业人员，尤其是营销人员掌握和提高展业技能和效能起到一定的指导作用。

由于时间紧、人员少，并受水平所限，书中难免存在一些问题和不足，敬请读者多提宝贵意见，以使本书更加完善。

编 者

2005 年 12 月

目 录

第一章 保险专业知识

第一节 财产保险业的发展历程	(1)
一、财产保险的起源与发展	(1)
二、中国保险业的发展	(3)
第二节 保险基本原理	(8)
一、风险与风险管理	(8)
二、保险的定义与分类	(14)
三、保险的职能与作用	(20)
四、保险的基本原则	(22)
第三节 财产保险基础知识	(37)
一、财产保险的概念	(37)
二、财产保险的经营	(39)
三、财产保险的特点	(41)
四、财产保险的种类	(44)
第四节 保险市场	(54)
一、保险市场概述	(54)
二、保险市场的监管	(61)
知识要点自测	(66)



第二章 保险实务操作

第一节 保险合同	(68)
一、保险合同概述	(68)
二、保险合同的要素	(75)
三、保险合同的形式	(80)
四、保险合同的订立、履行与争议处理	(82)
第二节 险种介绍	(91)
一、机动车辆保险	(91)
二、家庭财产保险	(112)
三、财产保险	(126)
四、货物运输保险	(146)
第三节 业务操作流程	(174)
一、投保流程	(174)
二、核保流程	(178)
三、理赔流程	(181)
知识要点自测	(183)

第三章 保险营销基础

第一节 市场营销的基本概念	(185)
一、需要、欲望和需求	(185)
二、产品	(187)
三、价值、成本和满意	(187)
四、交换	(188)
五、市场、营销者	(189)
第二节 保险营销	(190)
一、保险营销的特点	(190)
二、保险市场营销策略	(193)



三、保险营销与保险推销	(195)
第三节 保险需求分析	(196)
一、保险需求的概念及特点	(197)
二、保险需求的分类	(199)
三、影响保险需求的主要因素	(201)
第四节 个人投保行为分析	(204)
一、个体投保人的种类	(204)
二、影响个人投保行为的主要因素	(205)
三、个人投保行为模式	(212)
四、个人投保行为的类型	(213)
五、个人投保过程	(215)
第五节 组织投保行为分析	(218)
一、组织投保人的特点	(218)
二、组织投保人的需求类型	(219)
三、组织市场投保的参与者	(219)
四、影响组织投保决策的主要因素	(220)
五、组织市场投保过程分析	(223)
知识要点自测	(224)

第四章 保险销售技能

第一节 优秀销售员应具备的素质	(227)
一、知识	(227)
二、态度	(228)
三、习惯	(230)
四、礼仪	(232)
五、沟通	(242)
六、操守	(249)
第二节 成功销售的步骤	(250)





一、发掘准客户	(250)
二、接触前的准备	(252)
三、接触	(255)
四、展开说明	(256)
五、促成	(258)
六、客户异议处理	(261)
七、售后服务	(270)
第三节 销售人员的自我开发	(272)
一、自信心的开发	(272)
二、观察力的开发	(273)
三、时间管理	(275)
 附录 保险代理、营销相关法律和规定	
一、保险代理机构管理规定	(279)
二、保险公司营销服务部管理办法	(293)



第一章

保险专业知识

第一节 财产保险业的发展历程

一、财产保险的起源与发展

在人类社会的发展过程中，各种自然灾害和不幸事故一直是制造灾难、危及人类自身生存与安全的客观因素。经过与灾害事故的长期斗争与实践，人们逐步意识到对于各种自然灾害和不幸事故，仅仅依靠自身或小范围的协作力量是无法抗拒和克服的，还需要有社会化的机制来分散各种灾害事故风险。于是，根据损失分摊原则和大数法则原理等建立、发展起来的保险制度，便成了人类抵御各种灾害事故和消化其损失的重要手段。

保险的发展历史可以追溯到几千年以前。但就全球范围来看，保险业是产业革命以后，随着经济的发展而真正发展起来的。近代保险公司出现于18~19世纪，而保险公司的大量出现，只是最近一二百年的事情。

财产保险起源于欧洲国家古老的共同分摊海损等实践活动。共同分摊海损是海上保险的萌芽，而海上保险的产生，意味着近



代保险制度的产生。经过漫长的共同分摊海损等实践,欧洲国家开始出现一些专门从事海事损失保证业务的机构。14 世纪前后,对海上风险保证业务的经营开始走向商业化与专业化,从而标志着近代保险业的正式产生。迄今发现的最古老的保险单,是 1347 年 10 月 23 日在意大利佛罗伦萨由乔治·勒克维伦出具的一张海上保险单,它承保热那亚到马乔卡的航程保险。在 15 ~ 16 世纪,海上保险在欧洲国家得到普遍的发展。

而火灾保险的产生则象征着近代保险的发展。1666 年伦敦大火是财产保险史上一项重大事件。英国皇家面包店因烘炉过热起火,大火燃烧了 5 天,全城几乎被烧毁。这一场巨灾的发生促进了社会对火灾保险的迫切需要,直接刺激了火灾保险业务在英国乃至欧洲国家的产生与发展。一位名叫巴蓬的医生于 1667 年独资设立营业处,为住宅及商用房屋承保火险,到 1680 年壮大为一家合伙组织。从 18 世纪开始,股份公司形式的火灾保险公司逐渐产生。

18 世纪以来,产业革命给工商业大发展提供了条件,同时也带来了新的风险。除了传统的海上保险和火灾保险之外,工业保险开始出现。如蒸汽机的出现带来了工厂蒸汽锅炉的爆炸险;发电机、电动机发明后,对机器安装保险、机器损坏险也有了需要,工业保险得以广泛开展。此外,在第一次世界大战中,汽车被认为是可靠的运输工具,为适应战争需要,汽车大量生产,战后汽车发展更加迅速。随着汽车工业的发展与汽车的广泛运用,与之相关的风险也随之而来。于是,各国先后在公路法、交通法中规定了对第三者受害责任实行强制保险,一种既保汽车车身损失、又保对第三者负经济赔偿责任的汽车保险便出现了。

工业保险与汽车保险的产生与发展,标志着保险进入了现代保险阶段。而法律、信用、科技保险时代则是保险走向全面发展的新阶段。进入 20 世纪以后,新技术对保险的要求更是多方面



的, 保险标的的价值也越来越高, 如一架喷气式飞机价值几千万美元, 核电站的价值少则几亿, 多则十几亿美元, 不但价值巨大, 还带来了新的风险。除针对上述各种风险开办险种外, 保险公司还开办了工程保险、利润损失险及各种责任保险等新兴的专业性、综合性的新险种。尤其是进入 20 世纪中叶以后, 随着各种法律、信用、科技风险保险业务的开办, 使现代保险进入了一个崭新的时代, 传统的财产保险和新兴的责任保险、信用保证保险、科技保险等均得到了全面的发展。

二、中国保险业的发展

(一) 旧中国的民族保险业

1805 年, 英国商人在广州开设了“广州保险公司”, 经营与两国贸易有关的运输保险业务。这是西方国家在我国开设最早的一家保险公司。继英国之后, 美国、法国、德国、瑞士、日本等国的保险公司亦相继来华设立分公司或代理机构, 经营水险、火险和人身保险等业务。他们利用中国买办开展业务, 任意决定条款、费率, 肆意搜刮资金, 完全垄断了我国保险市场。

为保护民族工商业免遭帝国主义保险势力的剥削, 1875 年 12 月, 由中国人自己集资创办的第一家保险机构——保险招商局在上海宣告成立, 从而打破了帝国主义对中国保险市场的垄断。1885 年, 保险招商局被改组为业务独立的“仁和”和“济和”两家保险公司。1887 年, 两家公司又合并为“仁济和保险公司”, 承办各种水险及火险业务。该公司是我国第一家民族资本的财产保险公司, 标志着我国民族保险业的起步。

五四运动以后, 轻工产品的制造业和银行业取得了一定的发展, 为民族保险的发展奠定了基础。1926 年以后, 民族资本保险公司的数量有了很大增加, 20 ~ 30 年代, 有 30 多家民族保险公司宣告成立, 1935 年增至 48 家。





随后,由于官僚资本渗入了保险业,严重地摧残了民族保险业的发展,民族保险市场处于停滞阶段。1935~1943年,国民党政府相继成立了“中央信托局保险部”、“中国农业保险公司”、“太平洋保险公司”、“资源委员会保险事务所”。官僚资本保险公司的设立动摇了外商保险公司在我国保险市场上的垄断地位,在收回利益、防止保费外流方面产生了一定的积极作用,但同时也给刚刚起步的民族保险业套上了新的枷锁。民族资本保险公司不得不忍受外商势力和官僚资本势力的双重压迫,民族保险业受到了严重的摧残。

(二) 新中国的保险业

1. 中国人民保险公司的成立

1949年10月,经中央人民政府政务院财政经济委员会批准,中国人民保险公司成立,总公司设在北京。到1952年,中国人民保险公司拥有机构1300个左右,代理处3000多个,干部达5万人。1952年,中国人民保险公司由中国人民银行领导改为财政部领导。至此,我国由国营保险公司垄断的独立保险市场初步形成。

2. 我国保险事业的两次危机

从20世纪50年代末至80年代初,我国保险事业的发展经历了两次危机。

第一次危机:1958年实行全面人民公社化,国务院于西安召开的财贸会议决定:停办国内保险业务,国外保险业务继续办理,其领导关系移交给中国人民银行总行国外局的一个处,编制只有30多人。此次会议认为,保险的作用已经消失,因此采用行政手段硬性砍掉了保险的供给,使保险市场的供需平衡受到严重破坏。

第二次危机:“文化大革命”时期,受左倾思想影响,认为保险不再适用于公有制下的社会主义制度、保险保障了资产阶级



法权、办理分保得不偿失等，甚至决定停办国际分保业务。后经周恩来总理的干预，国际分保业务才免遭停办的厄运，但涉外保险人员一度减少到9人。在这个时期，保险事业与50年代相比；不但没有得到发展，甚至有所倒退。

（三）改革开放后的中国保险业

十一届三中全会以后，中共明确以经济建设为中心的工作重点。国务院以国发〔79〕99号文批转《中国人民银行全国分行行长会议纪要》中决定：开展保险业务，为国家积累资金，为国家和集体财产提供经济补偿。1980年，国内保险业恢复。1984年11月，国务院决定进行中国人民保险公司体制改革，从中国人民银行分设出来，作为国务院的直属局级实体，在国家规定范围内，依照国家法律和政策，独立行使职权，充分发挥作用。这次重大改革为我国保险事业开创新局面创造了有利条件。

1985年3月3日，国务院发布了《保险企业管理暂行条例》，按此条例，只要符合一定的规定和要求，即可设立新的保险公司。1988年5月，平安保险公司在蛇口成立。1991年4月，作为第一家全国性的股份制商业保险公司——中国太平洋保险公司在上海成立。1992年9月及1994年7月，美国国际集团所属的友邦保险公司和日本东京海上火灾保险株式会社分别在上海设立分公司。1994年12月，天安保险公司作为区域性保险公司在上海开业，大众保险公司于1995年1月也在上海成立。《中华人民共和国保险法》于1995年10月1日生效后，一批股份制保险公司相继被批准成立。泰康人寿保险、新华人寿保险、华泰财产保险、华安财产保险、永安财产保险等中资股份制保险公司在1996年先后营业。1998年底，中国人民保险（集团）公司的解体拉开了国有保险公司体制改革的序幕。随后，中国再保险公司、中国人寿保险公司、中国人民保险公司及中国保险股份有限公司四家国有独资保险公司于1999年8月相继成立。



(四) 中国保险业发展现状

1. 保险业持续健康发展, 发挥了重要的经济补偿作用

改革开放以来, 保险业突飞猛进, 在我国的经济建设中发挥越来越重要的作用。

(1) 保险业务经营增长迅速。1988 ~ 2000 年, 中国保险市场保费总收入从 109.5 亿元人民币上升至 1 595.9 亿元人民币, 增长了 14.6 倍; 保险深度 (保费收入占国内生产总值的比例) 与保险密度 (人均保费支出) 由 0.73% 和 10.05 元人民币增至 1.8% 和 127.7 元人民币。2000 年底, 全国保险公司总资产达到 3 373.9 亿元人民币, 提留各种准备金 3 185.8 亿元人民币。2001 年, 我国保险费的总收入突破 2 000 亿元人民币。

(2) 保险产品品种不断丰富。1991 年中国太平洋保险公司成立前, 中国人民保险公司国内业务只有 30 种。十几年后, 随着众多保险公司尤其是外资保险公司加入中国保险市场, 市场上保险品种数目已达 1 000 多个。消费者选择保险品种的余地增大, 保险市场由卖方市场向买方市场转化。

(3) 中国保险市场的保险产品营销及保险业的管理有了较大程度的改观。由外资寿险公司首先使用的个人营销员制度, 适应了中国个人寿险市场的发展, 因而引入后迅速被中资保险机构采用, 成为目前寿险业务最主要的展业方式。

2. 保险经营机构逐渐增加, 保险市场初具规模

1986 年以前, 我国保险市场只有中国人民保险公司一家经营保险业务。截至 2001 年, 在我国开业的保险公司共有 40 多家, 既有国有保险公司, 又有股份制保险公司; 既有中资保险公司, 又有外资保险公司, 还有中外合资的保险公司; 既有全国性保险公司, 又有区域性保险公司。另外, 中介人制度的实施也取得了初步成效。由此可见, 我国的保险市场经过 20 多年的发展, 基本上已形成了以国有保险公司为主体、中外保险公司并存、分