

人寿保险导购

RENSHOUBAOXIAN YU TUXIAOJIQIAO

与推销技巧

步河 编著

百万收入最新教练手册



人寿保险导购与推销技巧

步河 编著

*

内蒙古人民出版社出版发行

(呼和浩特市新城西街20号)

内蒙古人民出版社印刷厂印刷

开本: 850×1168 1/32 印张 10.5 字数: 245 千

1997年7月第一版 1997年7月第1次印刷

印数: 1—15000册

ISBN7-204-03665-4/F·157 每册: 18.00元

百万收入

最新教练宝典

顺利克服

社交恐惧心理

一举攻克

五十八种拒绝

目 录

I 逃不掉的选择	(1)
一、人人都面临风险	(1)
二、风险管理与保险	(2)
三、风险与保险	(4)
II 人身保险导购须知	(6)
一、人身保险的起源与现状	(6)
二、人身保险的种类	(9)
三、人身保险营销过程	(15)
四、人身保险推销基本方法	(22)
III 保险推销员基本功训练	(32)
一、克服社交恐惧心理	(32)
1. 拥有自信和精力	(32)
利用读心术来增强自信·不必拘泥于古法·暗示自己·	
2. 不要任意否定自己	(40)
不要以为自己是“丑小鸭”，唯有积极行动方能成功·	
不要心存“不可能”的想法·如何激励自己	
二、卸除紧张、畏缩心理妙招	(46)
主动地去评估对方·开始便大声讲话·找出自己的优点	
·忘掉刚才的不愉快·尽早与厉害人物见面·踩着轻快	
的步伐·比对方先行到达约定地·请对方一起坐下来谈	
话·把见面的地点订在自己的地盘上·交谈时目光请注	

视对方·自嘲的妙用·先让您内心的强弱两方交战·处于劣势时的应对办法·找出优于对方的地方·你与对方是平等的·不必太在意得失·与对方只见这一次面·客观地评价对方·身边的资料册或记事本的用途·主动提出问题·渡过失言窘境·慢条斯理的动作·想想失败后的退路·把握初见面时的前十秒钟

三、了解你的对象 (66)

1. 不同类型的交际对象 (66)

死板板的人·傲慢无礼的人·沉默寡言的人·深藏不露的人·草率决断的人·顽固不通的人·行动迟缓的人·自私自利的人·毫无表情的人

2. 掌握对方心理的技巧 (72)

反问对方以确认其意图·请坚持讲完您的话·对方内心不安的表征·当对方刺探您的隐私时·“面无表情”的表情·对方突然多话时·对方特别亲切时·递上一颗烟·如果对方将手插入裤袋中·第三者的选择·提出过分的要求·故意与对方的意见持反论·持续提出非以“是”或“不是”即能回答完全的问题·分析对方对第三者提出的批评·在谈话中途中断自己的言语·对方若把话岔开·不妨闲话家常·对方露出担心的脸色时·不直接询问对方的意见·如果认为对方怀有敌意·言语正说中心事时·不要探究初见面者的过去·当你被夸奖时·利用“等待时间”·测量对方的“共感性能力”

四、社交的基本技巧 (93)

1. 要留给对方一个良好的印象 (93)

要能礼貌地寒暄·以穿着表现个性·要经常面带微笑·

要记住对方的姓名。要适时赞同对方的言论。要善听人言善解人意。要针对对方关注之事予以刺激。不要吝惜赞美对方

2. 与人进行接触的方式 (96)

一厢情愿陡然增加他的困扰。幽默可使交涉顺利进行。要谈些任何人都能了解的话题。巧妙地拒绝他人。交际中的笨方法。电话是对你有利的工具。十项基本要求。要随时随地保持谦恭的态度

3. 初见面的技巧 (104)

珍惜初见面的“缘分”。予人深刻印象的初见面。初见面的心理状态。初见面的心理准备与进退战略

4. 巧妙的拒绝方法 (109)

明确地说出事实。要顾到对方的面子。不要伤害对方的自尊心。用友情来说服对方。给对方留一个退路。选择时间、地点以及机会来拒绝对方。要预先做好布局的工作

5. 遭拒绝时的应对方法 (117)

凡事要看透彻一点。仍要保持良好态度。要想到如何处理善后。从对方拒绝的技巧中觉悟出解决之道

五、与异性交际的技巧 (122)

对异性的想法是怎样的。中听的话语。女人心里四十种心得。男人心里的四十种思想。去爱他们

IV 万众吉祥托出英雄富豪 (134)

一、从保险推销员到亿万富豪 (134)

1. 与母亲相依为命 (134)

2. 忍无可忍中途退学 (135)

3. 自立门户当老板	(137)
二、保险推销巨人原一平	(139)
1. 不蒸包子争口气	(139)
2. 战胜自卑走出误区	(140)
3. 志坚不畏事之不成	(143)
三、推销大王乔·坎多尔弗	(145)
1. 失去双亲痛苦万分	(145)
2. 养家糊口举步艰难	(147)
3. 一卑等于一年半	(149)
四、“全世界最伟大的推销员”乔·吉拉德	(151)
1. “我不是天生的推销员”	(151)
2. “填饱肚子成了我全部的心愿”	(153)
3. “您不雇用我，您就犯了一生中最大的错误”	(155)
V 面对拒绝成功推销 58 例	(158)
拒绝 1：我已经投保了。拒绝 2：等过一段时间再说。拒绝 3： 付不起保费。拒绝 4：我死后钱给别人领，不需要买保险。拒 绝 5：保险都是骗人的。拒绝 6：现在没空，改天再谈。拒绝 7：让我考虑几天。拒绝 8：我对保险没兴趣。拒绝 9：我不 需要买保险。拒绝 10：对未来不抱乐观，不想买保险。拒绝 11：万一发生战争，保险岂不泡汤。拒绝 12：我是虔诚的教 徒，不需要保险。拒绝 13：等我老一点再买。拒绝 14：我的 朋友说保险不能买。拒绝 15：我要和太太商量一下。拒绝 16：我太太很节俭，恐怕不答应。拒绝 17：我不想买保险给 太太当嫁妆。拒绝 18：保险死了才有赔，一点意思都没有。 拒绝 19：我有朋友在保险公司，我要向他投保。拒绝 20：保	

险不吉利，不买没事，一买就出事·拒绝 21：没听说过你们这家公司，可靠吗·拒绝 22：等我付完货款后再说·拒绝 23：以前的人没有保险都过了，我何必买·拒绝 24：客户沉默不语·拒绝 25：你把计划书留下，我研究完再说·拒绝 26：等老李买了我再买·拒绝 27：养儿育女就是保障，何必买保险·拒绝 28：我先生不肯签字投保·拒绝 29：我宁可把钱存入银行·拒绝 30：保险期太长了·拒绝 31：我已经很有钱了，不需要保险·拒绝 32：买保险还要体检，太麻烦了·拒绝 33：等过几年保险费降低后再买·拒绝 34：我投保就可以了，太太不用·拒绝 35：满期金比缴的保费少，划不来·拒绝 36：解约吃亏，怎能投保·拒绝 37：保费可不可以少算些·拒绝 38：除了保险，没什么都可以·拒绝 39：我不知道怎么买·拒绝 40：我已有劳保（公保）不需要再买保险了·拒绝 41：我有车险、火险、房屋保险，已经够了·拒绝 42：我有三长两短时，家人都可以独立生活·拒绝 43：我和别家公司产品比较后再决定·拒绝 44：别家公司的条件比你们好太多了·拒绝 45：保费太高了，给我换个便宜的·拒绝 46：加费投保我不要·拒绝 47：若招揽的业务员很快就离职时怎么办·拒绝 48：钱会贬值，不要买保险·拒绝 49：买保险最傻了，钱都给保险公司赚去买大楼、炒地皮·拒绝 50：我宁可把钱拿去投资，利润比保险高·拒绝 51：不知道什么样的保险最好·拒绝 52：我买消费性的定期保险或意外险就好了·拒绝 53：公司已替我保了险，我自己不用再买·拒绝 54：投保后如果无法继续缴费怎么办·拒绝 55：保险公司倒闭了怎么办·拒绝 56：条款对你们有利，打起官司我们赢不了·拒绝 57：每五年还本一次的保险太贵了·拒绝 58：买保险到底有哪些

好处

VI 保险推销实用技法	(241)
一、走近你的客户——艰难的第一步	(241)
1. 选择合格的准保户	(241)
2. 保户开拓计划和组织	(242)
3. 保户开拓的途径	(246)
4. 客户接近方法与要点	(248)
5. 接近阶段一般用语和遭受拒绝时的处理	(255)
二、实施销售	(257)
1. 发现客户的需要	(257)
2. 胸有成竹郑重推荐	(260)
3. 销售介绍技巧	(263)
4. 销售阶段的一般用语和遭受拒绝时的处理	(267)
三、促成签约——完成业绩的关键	(272)
1. 促成签约的感情引导	(272)
2. 以事实为根据的引导	(274)
3. 促成签约应遵循的原则	(277)
4. 促成签约的技巧	(278)
5. 促成签约阶段一般用语和遭受拒绝的处理	(283)
四、售后服务	(287)
1. 售后服务重要性和功能	(287)
2. 医疗证明	(288)
3. 递交保单	(290)
4. 售后服务方法	(291)
附：中华人民共和国保险法	(294)

I 逃不掉的选择

一、人人都面临风险

今天，对于大多数中国人来说，无不感觉到是在一条强国富民的道路向前奔跑。呈现在我们面前的是一绚烂多彩、日新月异的时代。这个时代，既充满着无限美好的前景，也充满着无数艰难和艰辛，而更主要的是，充满着更多的风险因素。

——一劳永逸的退休金制度在逐渐削弱它原有的保护性。涨价因素使原有的退休金不能体现应有的价值。

——公费医疗制度由于存在诸多弊端，面临着重大改革，其最终目标是不可能由国家来完全承担。现在实行着的单位，对于数额较大的支出，也要视单位的财务状况而定。

——经济的高速运转，必然使每一个人在社会中的位置难以处于恒定：今日的赢家未必就是明日的胜者，今日的老板明日可能去打工。随着生活节奏的变快，人的精力、体力均是有限度的，却要面对激烈的竞争，对每一个单独的个体来说，人身亦存在着很多莫测与风险。

所以，这就意味着，每一个人，处在现在这样一个时代，都存在着要自己为自己准备医疗费用，为自己准备意外天灾人祸来临时的费用，为自己准备养老送终的费用。因为，我们面临着的诸多风险已没有统一恒定由政府包揽的承担办法，风险既然存在，你无法逃避和躲避，最积极的办法，就是人类过几百年实践总结

出来的使每一个人能在社会生活中，以自己力所能及的支付，来领取风险来临的补偿。

人的生命过程面临着风险，就无法逃掉商业保险这种选择。

二、风险管理 with 保险

风险管理是研究风险发生规律和风险控制技术的一门新兴管理学科，各经济单位通过风险识别、风险估测、风险评价，并在此基础上优化组合各种风险管理技术，对风险实施有效的控制和妥善处理风险所致损失的后果，期望达到以最小的成本获得最大安全保障的目标。

风险管理技术分为控制型和财务两大类。

1. 控制型风险管理技术。控制型风险管理技术的实质是在风险分析的基础上，针对企业所存在的风险因素采取控制技术以消除风险因素，或减少风险因素的危险性。主要表现为：在事故发生前降低事故发生的频率；在事故发生时，将损失减少到最低限度。控制型风险管理技术主要包括下列方法：

(1) 避免。避免是指设法回避损失发生的可能性，即从根本上消除特定的风险单位和中途放弃某些既存的风险单位，采取主动放弃或改变该项活动方式。避免风险的方法一般是当某特定风险所致损失频率和损失幅度相当高，或处理风险的成本大于其产生的效益时采用。它是一种最彻底，但却是消极的控制型技术。避免方法简单易行，但有时意味着丧失利润，且避免方法的采用通常受到限制。如，试图避免某种风险是不可能的，采取避免方法在经济上是不适当的，或者避免了某一风险，有可能产生新的风

险。

(2) 预防。损失预防是指在风险损失发生前为了消除或减少可能引起损失的各种因素而采取的处理风险的具体措施，其目的在于通过消除或减少风险因素而达到降低损失发生频率的目的，损失预防通常有：工程物理法，即是指损失预防措施侧重于风险单位的物质因素；人类行为，即是指损失预防侧重人们行为教育的一种方法。

(3) 分散。分散风险是指增加同类风险单位的数目来提高未来损失的可预测性，以达到降低风险的目的。分散风险是通过兼并、扩张、联营，集合许多原来各自独立的风险单位，增加其风险单位数目，以达到提高预期损失预测的精确性而降低风险的目的。

(4) 抑制。损失抑制是指在损失发生时或之后为缩小损失幅度而采取的各项措施。它是处理风险的有效技术，如安装自动喷淋系统等。损失抑制的一种特殊形态是割离，它是将风险单位割离成许多独立的小单位而达到缩小损失幅度的一种方法。

2. 财务型风险管理技术。由于种种因素的制约，人们对风险的预测不可能绝对准确，而防范损失的各项措施都具有一定的局限性，所以某些风险事故的损失后果是不可避免的。财务型风险管理技术是通过事故发生前所作的财务安排，来排除事故发生后给人们造成的经济困难和精神忧虑，为生产自救，恢复企业经济，维持正常生活等提供财务基础。其主要方法包括：

(1) 自留。自留风险是指对风险的自我承担，即企业或单位自我承受风险损害后果的方法。自留风险是处理风险的一种残余技术，是一种非常重要的财务型风险管理技术。自留风险的主动自留和被动自留之分。通常在风险所致损失频率和幅度低、损失

在短期内可以预测，以及最大损失不影响企业或单位财务稳定时采用自留风险的。自留风险的成本低，方便有效，可减少潜在损失，节省费用和取得基金动用收益。但有时会因风险单位数量的限制或自我承受能力的限制，而无法实现其处理风险的功效，当风险发生时，导致财务调度上的困难而失去作用。

(2) 转移。转移风险是指一些单位或个人为避免承担风险损失，而有意识地将损失或损失有关的财务后果转嫁给另一些单位或个人去承担的一种风险管理方式。

①财务型非保险转移风险是指：单位或个人通过经济合同，将损失或与损失有关的财务后果，转移给另一些单位或个人去承担，如保证互助、基金制度等，或人们可以利用合同的方式，将可能发生的指明的不定事件的任何损失责任，从合同一方当事人转移给另一方，如销售、建筑、运输合同和其他类似合同的意外责任和赔偿条款等。

②保险。保险是单位或个人通过订立保险合同，将其面临的财产风险、人身风险和责任风险等转嫁给保险人的一种风险管理技术。投保人缴纳保费，将风险转嫁给保险公司，保险公司则在合同规定的责任范围内负补偿或给付责任。保险作为风险转移方式之一，有很多的优越之处，在社会上得到了广泛的运用。

三、风险与保险

保险与风险之间有着非常密切的关系，表现为：

1. 风险是保险产生和存在的前提。无风险则无保险。风险是客观存在的，时时处处威胁着人的生命和物质财富的安全，是不

以人的意志为转移的。风险的发生直接影响社会生产过程的持续进行和家庭正常的生活,因而产生了人们对损失进行补偿的需要。保险作为经济补偿方式的一种被社会普遍接受,因此,风险是保险产生和存在的自然前提。

2. 风险的发展是保险发展的客观依据。社会进步、生产发展、现代科学技术的应用,给社会、企业和个人带来了更多的新风险。风险的增多对保险提出了新的要求,促使保险业不断设计新险种、开发新业务。从保险的现状和发展趋势看,作为高风险系统的核电、石油化学工业、航空事业的风险,都可以纳入保险的责任范围。

3. 保险是风险处理的传统有效的措施。人们面临的各種风险损害,一部分可以通过控制的方法消除或减少,但风险不可能全部消除。面对各种风险造成的损失,单靠自身力量解决,就需要提留与自身财产价值等量的后备基金,这样既造成资金浪费,又难以解决巨灾损失的补偿问题。转移就成为风险管理的重要手段,保险做为转移方法之一,长期以来被人们视为传统的处理风险手段。他们通过保险,把不能自行承担的集中风险转嫁给保险人,以小额的固定支出换取对巨额风险的经济保障,使保险成为处理风险的有效措施。

4. 保险经营效益要受风险管理技术的制约。保险经营效益的大小受多种因素的制约。风险管理技术作为非常重要的因素,对保险经营效益产生很大的影响。例如,对风险识别是否全面,对风险损失的频率和造成损失的幅度估测是否准确,哪些风险可以接受承担,哪些风险不可以承保,保险的范围应有多大,程度应如何,保险的成本与效益的比较等,都制约着保险的经营效益。

Ⅱ 人身保险导购须知

一、人身保险的起源与现状

前面我们提到人寿保险的观念萌发于人们谋求经济生活安定的需求，最早的人寿保险雏形，可以溯及到公元一世纪时罗马的 *Collegia temuiornm* 组织。那是一个宗教团体，会员交纳定额的入会费，在他死亡时，他的遗族可以领到一笔葬仪费用。中世纪欧洲的“基尔特”，是一种类似同业公会的组织，由职业相同者基于相互扶持精神所组成的团体，它除了保护会员职业上的利益外，对会员的死亡、火灾、疾病、盗窃等灾害，也共同出资救济。后来，基尔特的相互救济机能渐渐独立成为“保护基尔特”，进而形成各种接近保险的设施；像英国的“友爱社”、德国的“救济金库”、法国的“相互救济会”等都对人体保险的发展影响颇大。其中“友爱社”组织，专以社员及其配偶的死亡、年老、疾病等给金钱救济为工作中心，已经可算是一个保险组织。不过，这些早期的人寿保险，因为缺乏科学的计算基准，并不为大多数人所重视。

现代人寿保险制度的建立，要从“生命表”（或称死亡率表）运用于计算人寿保险的保费开始。1762年英国伦敦的“平衡衡量保险社”（*Equitable Assurance Society*）首先根据生命表，按年龄及身体健康状况计算合理的保险费，由于办法趋与科学化，改变了一般人对人寿保险的看法，人寿保险也从此才受到大家的重视，开始蓬勃发展。

产业革命以后，工商业迅速发展，而 1800 年左右起，资本主义社会逐渐形成，以个人为中心的独立经济单位，愈来愈迫切需要各种对策，对付自己生活上所面临的危险，使得具有近代意义的保险企业于十八世纪至十九世纪初期相继在世界各地设立，人寿保险也随着经济而蓬勃发展。

二十世纪无论在科学、经济、社会或文化等方面，都有长足的进步，人类的生活变得更复杂，也产生了许多从前想像不到的新风险，诸如：水污染、空气污染、噪音之公害和各种意外灾害等。寿险事业为了适应新的形势相继发展出团体寿险、年金保险、健康保险和伤害保险等多种商品，而且寿险事业所汇集的资金，更形成强大的金融资本，投资于各种建设性事业，对国民经济的发展扮演着极其重要的角色。

人身保险在保险业的整体发展中有着极其重要意义。1987 年全世界寿险保费收入已达 5450 亿美元，增长率为 32.6%，其占全部保费收入的比例已高于非寿险大约为 50.9%，1989 年美国人身保险公司总资产已达 12998 亿美元，约为财产险的二倍半，美国人寿保险费收入占国内生产总值的 3.65%，寿险保费收入 1883 亿美元，人均保费约 1800 美元。

我国人身保险在 1982 年开始复出，但业务量很少，1982 年，人身保险费收入仅占国内保费总收入的 0.2%，1985 年增至 16.9%。到 1988 年底，我国的人身保险已有了较大的发展，保费收入达到 46 亿元，占全部保费收入的 32.3%。这个比例已接近了亚洲的平均水平 35.8%。不过，从人均保费的角度看，我国的寿险业业务与我国的众多人口相比，业务量还甚为微弱。1987 年，我国的入均寿险保费只有 0.4 美元，和发展中国家相比，我们也处于落后位置。

1993 年上海全年保费收入中居民个人“自掏腰包”不足 5%。

我国人寿保险市场具有很大潜力,主要表现在以下几个方面:

1. 中国人口趋于老龄化,触动了人们对人身保险的需求。

根据 1982 年全国人口普查资料,我国 65 岁以上的老人占总人口的比重为 4.89%,预计到 1995 年左右,老年人口比重达到 7%,进入老年型国家行列。在老龄化进度上,我国同发达国家相比要快得多。世界上 65 岁以上老年人口占总人口比重从 5%上升到 7%,一般需要 50—100 年,而我国只需要 10 年多时间。预计到下一世纪 20—40 年代,我国老龄化水平将跃居世界老龄化的前列。值得注意的是,欧美国家是在经济比较发达的背景下进入老龄化的,而我国却是在经济尚不发达的条件下迈进老龄化的。到 2000 年,我国劳动年龄人口和老年人口之比将从 1982 年的 12.5:1,递增至 9.2:1,到 2020 年将为 5.7:1,预计到 2040 年将达到 2.9:1。显然这种趋势将给我国经济发展带来沉重压力。再按在职职工与退休职工之比来分析社会平均养老水平,我们同样感到问题的严峻。1985 年我国在职职工与退休职工之比为 7.5:1,2000 年将为 4.1:1,2030 年将为 2:1。1985 年退休金额占工资总额的比重为 10.7%,2000 年预计达到 15%,2010 年将超过 20%,2030 年将达到 30%以上。如此高的比重,企业自身是难以负担的。由此可见,在老有所养方面,我国已潜伏下了令人忧患的问题,人身保险在这方面既有广阔市场,又有艰巨任务。