当代保险译丛
DANGDAIBAOXIANYICONG

人寿保险销售原理与实务

约翰·迪威尔著
贝燕嫣 译
楼茂庆
罗烈先 校

中国金融出版社

当代保险译丛

人寿保险销售原理与实务

约翰·迪威尔著

贝燕嫣译

楼茂庆

罗烈先 校

中国金融出版社

责任编辑：李　苒
封面设计：楼茂庆
责任校对：罗烈先
责任印制：裴　刚

图书在版编目（CIP）数据

人寿保险销售原理与实务（英）迪威尔著；贝燕嫣等译.—北京：中国金融出版社，1997.6重印
ISBN 7-5049-0838-X
Ⅰ.人…
Ⅱ.①迪…②贝…
Ⅲ.人寿保险—保险业务
Ⅳ.F840.02
中国版本图书馆CIP数据核字（97）第09992号

出版
发行　中国金融出版社
社址　北京广安门外小红庙南里3号
邮码　100055
经销　新华书店
印刷　北方印刷厂
开本　787毫米×1092毫米　1/32
印张　4.25
字数　90千
版次　1992年3月第1版
版次　1997年5月第2次印刷
印数　5001—7000
定价　6.60元

内 容 简 介

本书是英国特许保险学会专用考试教材之一，现由中国保险学会组织翻译出版。

本书的基本目的是使读者了解在推销人寿保险过程中应注意实际效果和职业道德。本书重点放在研究实务中应掌握的原理，而不是实务的具体细节。

本书可供从事保险工作的专业人员学习使用，也可作为经济与法律院校有关专业的教材。同时，对社会各界与保险工作有关的同志和对保险事业感兴趣的广大读者也有一定的参考价值。

Life assurance salesmanship and marketing、
J.D.DWYER
Book Production Consultants 1981

前　言

本书的基本目的是使读者了解在推销人寿保险过程中应注意实际效果和职业道德。重点放在研究实务中应掌握的原理，而不是实务的具体细节。

根据上述目的，本书并不准备向读者讲述怎样去推销人寿保险，而只是谈谈推销员为什么要这样做。目前，人们在课堂培训、举办讲座、发表文章以及组织外部培训课程上花了大量的时间和财力。

推销人寿保险的机构很多，形式很广，业务种类、市场范围与经营方法也多种多样，本书所研究的原理都能普遍适用。正是由于这一原因，在任何具体情况下，应如何推销，就不详细介绍了，这方面应由读者所在机构和培训人员去做。

人寿保险的特点是保期长，它的保单是具有法律效力的契约。对多数保单持有人来说，人寿保险是仅次于他的房产的第二笔巨大财产。但公众对这一点往往没有认识，从而出现不幸情况，有些人投保不足，这也为人寿保险提供了广阔的市场。遇这种情况时，推销员负有重大责任，他应当有充分的认识。

推销是一种心理作用的过程——由一个人去影响另一个人的思想，也是劝说别人的一种艺术。其结果如何，只能看最终的购买是否符合买方的需要。一个人的一生就是不断地购买和销售各种商品，接受或说服别人接受种种思想。买不

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

买人寿保险，一般来说，是个人的事，但它主要取决于推销员的劝说。

读者基本上是从事人寿保险工作或对此已有一定知识和经验的人。因此在学习本课程时，应结合自己的知识、训练和技术，在已有认识基础上，懂得原理，并知道为什么要这样做。最终使读者的工作前进一步，从而给未来的保单持有人带来最大的利益。

目　录

第一章　人寿保险的服务功能……（1）

1·1 人寿保险对个人服务……（1）
1·2 人寿保险对公众与国家服务……（3）
1·3 人们购买人寿保险的目的……（4）
1·4 对人寿保险需要的识别……（5）
1·5 按需要分类……（6）
1·6 准保户的分类……（12）
1·7 对准保户的评估……（12）

第二章　人寿保险的需要如何实现……（14）

2·1 保险商品知识……（14）
2·2 对个人需要的认识……（15）
2·3 确定需要　计划选择……（15）
2·4 寿险在财政计划中的作用……（17）
2·5 推销全部需要……（18）

第三章　购买过程……（19）

3·1 购买过程的第一阶段……（21）
3·2 推销员的思想……（24）

第四章　销售过程……（31）
4·1 销售过程的结构……（31）
4·2 交谈式推销……（36）
4·3 了解推销过程的重要性……（40）
第五章　保户开拓与接近顾客的方法……（43）
5·1 做好思想准备　争取开拓成功……（43）
5·2 合格的准保户……（44）
5·3 保户开拓计划……（45）
5·4 准保户的来源……（47）
5·5 组织进行保户开拓……（53）
5·6 为成功的接近　做好思想准备……（55）
5·7 接近前的准备工作……（56）
5·8 直接接近的保户开拓……（57）
5·9 电话接近方法……（60）
5·10实际接近……（62）
第六章　销售介绍……（66）
6·1 识别需要……（66）
6·2 整理事实……（67）
6·3 可获得的保费……（70）
6·4 准备推荐意见……（71）
6·5 出现反对意见……（76）

第七章 促成签约……（78）
7·1 变兴趣为愿望……（78）
7·2 感情引导作用……（79）
7·3 以事实为根据的引导……（83）
7·4 说服准保户购买……（85）
7·5 促成签约的作用……（85）
7·6 压力……（90）
7·7 促成签约时遇到拒绝……（92）

第八章 销售后的活动……（95）
8·1 医疗证明……（95）
8·2 递交保单……（97）
8·3 服务性访问……（98）
8·4 销售竞赛与开办新险种……（99）
8·5 孤儿契约……（100）

第九章 业务管理……（102）
9·1 良好的工作习惯……（102）
9·2 目标的管理……（103）
9·3 平均法则……（105）
9·4 时间控制……（106）
9·5 业务管理……（107）
9·6 两小时的工作换来X镑保费……（109）

第十章　寿险推销员职责……（110）
10·1 人寿保险业务……（110）
10·2 消费者至上主义和保护消费者……（110）
10·3 推销员对自己的责任……（113）
10·4 推销员对本行业的责任……（116）
10·5 推销员对公司的责任……（118）
10·6 推销员对客户的责任……（119）
10·7 推销员的培训和提高……（120）

第一章　人寿保险的服务功能

人寿保险是一个很大的行业，而且还在继续发展。它起着向人类提供基本服务的作用；它解决了不少资金的问题，这是除了寿险之外，其它方法所不能解决的。

经常听到人们在谈论“假如我赢了全部赌注”，或“假如我发了财”把这看作是轻而易举的事。正是有这种想法，人寿保险才发挥其基本作用，它可以为尚未获得财产的人创造一笔财富，也可以为已拥有财产的人提供保障。

人寿保险基本上是与人打交道。当涉及个人资金问题时，大多数人都会面临两个很重要的问题：一是人们或许过早地去世，不管用何种方式，来不及积累一笔财产；二是人们或许长命百岁，他们的财产无法承担他们的生活开销。办理人寿险，既解决了个人或团体的资金问题，也为专业推销员带来极大的工作乐趣。

尽管本书不是介绍人寿保险的技术问题，但为了说明各种人寿保单对不同情况的具体应用，能掌握一定的寿险业务知识还是很有必要。

1·1　人寿保险对个人服务

从广义上讲，人寿保险几乎都是为个人提供服务，这些

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

人中有的从事自己的事业，有的合股经营，有的是在专业机构工作，有的是公司的经理或雇员。因此，在利用人寿保险解决资金问题时，不可避免地应考虑业务经营所产生的效益。

很多个人问题可以通过人寿保险得到满意的解决。例如：

（一）抵押清偿或房租交纳；

（二）抚养家庭的收入；

（三）寡妇的生活收入；

（四）应急基金；

（五）教育基金

（六）退休收入；

（七）资本转让税。

我们必须事先考虑人必有一死的事实。在一次人寿保险展业会上，有人曾提出这样的观点：今天的死亡率和以往的一样——每条生命都有一次死亡。

以上(一)、(二)、(三)、(四)、(七)项是死亡后提供保障，而(五)、(六)是生存时提供的保障。

一家公司或事业可能发生一些资金问题，通过人寿保险可以妥善得到解决。这类问题包括下列各方面：

（一）合股经营——提供基金以购买合股人死亡或退休时的股份；

（二）经理持股——与(一）相同，但指的是在有限公司的股份；

（三）涉及关键人员——有限公司对重要雇员有可保利益，一旦这些人员早逝，很难找到代替他们的

人。

（四）贷款帐——当经理死亡或退休时，公司在偿还他的贷款时，会遇到问题。

尽管人们不会将退休金保险与人寿保险同样看待，但退休金保险中确实也包含着一些以个人或团体为基础的寿险因素。在寿险推销员的业务范围中通常也包括退休金保险在内。应用的推销原理，两者是完全相同的，但退休金保险涉及到很多人的生命条件，工作中需要专业技术以及考虑购买保险的人数等因素，因此，退休金保险较一般寿险更为复杂。

1·2 人寿保险对公众与国家服务

人寿保险对很多人来说就是储蓄，尽管这种储蓄的期限很长。但这一点不能过于强调。简单地说，要使寿险保单的保费符合减税的条件，至少要付十年的保费。另外如果没有两年时间，也很难建立一笔有积极意义的退保金。这一点很重要，在推销业务时必须讲清楚。如果18个月后，保单持有人提出中途解约，并要求退还保费，那时再向其解释，就太晚了。

公众有很多储蓄手段，如建房互助会，国家储蓄券，地方政府存款，邮局储蓄等。就养老保险或永久性保险中的长期给付来讲，完全比得上任何其它形式的储蓄，然而寿险保单却有其它任何储蓄方式所没有的明显优点，即不管这个人是活着还是故去，寿险保单都能完成他的储蓄计划。

正是由于这个原因，在大多数人的资金计划中，最重要的是要有一个好的寿险计划。

寿险公司的大量资金是受保单持有人委托而保存的。这些资金与保单持有人的利益息息相关，这表现在只有有效的投资效益和资本增值，分红保单才能有高的红利以及对不分红保单和定期保单收取低保费。总的来说，这些基金又转而用于公众利益，（不管他们是否为保单持有人）可以把它们投资于国家和地方政府的股票、债券、产业和家庭财产的抵押以及公用事业公司的股票上。这些投资又转而用来帮助建造房屋、校舍、医院、厂房，并提供大量的就业机会。

1·3 人们购买人寿保险的目的

保险业中有句老话，在寿险业中也用得着，这就是“保险必须靠推销”。很少有人主动买保险，除非法律规定需要那么做。例如汽车强制保险，或雇主责任保险。寿险必须推销的主要原因，是由于购买者积极性不高，没有人想明天就死，除非他得了致命的病。另外，对很多人来讲，退休是很遥远的事，即使明年或后年开始办理人寿保险，也为时不晚。

假如我们找六、七个人作次调查，问一问为什么他们买寿险？为什么认为寿险是件好事？答案会有多种，多数会是相同的意见。要是人们能够充分意识到寿险的保障价值，也就没有必要专门讲购买寿险的意义了。为未来发生的事情——如儿女的婚事，而有目标地储备一笔资金，这也是购买寿险的一种强烈动机，从而使他在预定的期限内支付保费，形成一种自我约束力，这种自我约束常常是其它储蓄手段所办不到的。一旦保险单据填妥后，直接收取的保费或由银行定期结算就可起到储蓄的作用。

寿险所以被人们接受，是因为它是以人死了就能受益作为经营基础的，但养老保险除外，它有预定的生存满期日。就定期保险来说，无论是平准保费定期保险、可转换或不可转换定期保险、减少家庭收入给付定期保险、或抵押贷款保障清偿定期保险，都可适用这个原理。不过，就永久性的终身寿险来说，这一理论就不合适了，因为这类保单包含贷款条件（指由保险公司发放贷款），或如分红保险，则有解约退还盈利价值的条款，盈利的价值取决于盈利的分配方法。

人们参加长期储蓄时，都希望得到一种保证，即自己用血汗挣来的钱是否委托给了一家诚实、可靠的银行。在英国，人寿保险业的信誉非常高，尽管也有一、两家寿险公司出过问题，但这种情况不可能重复出现，因为保单持有人保障法能起决定性的安全保障作用。

1·4 对人寿保险需要的识别

本书所说的"对人寿保险需要的识别"，是指有时购买更多的寿险，可能对购买者或其家属有好处。根据这一推理，说明一个潜在的寿险购买者存在着资金问题，而这个问题可以通过购买更多的寿险得以解决。但是，这不等于准保户认识到他有这种需要——无论是渴望得到的利益还是紧急的需要。

一个司机在开车时发现该车的汽油计量器显示的油量已接近零了，他会马上找个最近的加油站去加油。之所以要这样做，并不是这个司机想花钱，而是他很清楚不加油会有什么后果。这可能会使他走一段很长的路，找加油站，然后提

着一桶油再返回车上；或者他要推车到最近的一个加油站；如果遇到暴风雪，或者置身郊外远离加油站，或者司机或乘客还有约会，那后果就更严重了。

不买汽油的后果，对一个司机来说是非常清楚的。同样，不买人寿保险的后果，一般人们也很清楚。司机碰上过一次耗完油的经验，就可从中吸取教训，但对一个濒临死亡、退休、或致残的人来说，就无挽回余地。的确，人们不太熟悉寿险的广泛应用范围和资金上存在的一些问题。事实上，这些问题可以有许多解决办法，而其费用又远比准保户想象的低。

因此，一个职业寿险推销员起着既是教育工作者，又是顾问的作用，他的任务就是引导准保户去认识可能会遇到的问题，而这些问题完全可以在准保户力所能及的范围内用一笔节省下的钱得到解决。

1·5 按需要分类

在前面几段中，曾对寿险的需要作过概括的说明，大致分为个人的需要和企业或法人团体的需要。在这两类需要中，被保险人或生存者可以受益。无论什么情况，我们再次强调，寿险推销员是从事与人打交道的工作。

1·5·1 个人需要——保障因素——死亡时给付现金

寿险保单的保障因素是以被保险人个人的实际需要为基础的，即被保险人满意和安心地知道，保他生命的寿险已为其所抚养的人提供了足够的保障。

当被保险人得到了足够的保障，他在各方面都会感到宽慰。他知道，“最困难的日子”已有了保障，就无后顾之忧。这样在他活着时就尽情享乐，如果他愿意的话，他会花掉他挣得的每一分钱，甚至本钱。另一种选择是试图从纳过税的收入中积攒起产业来，但处在当前的经济条件和生活方式下，这是很艰巨的任务。

鉴于这种情况，研究一下劳动所得，非劳动所得和资本之间的关系，很有必要。

无论是雇佣劳动，还是为自己的企业干活，我们挣的钱都是以竭尽全力，付出脑力或体力劳动为代价的。非劳动所得要投资于能产生经济效益的资产，这一点极为重要。对大多数人来说，房子是他们最值钱的资产。但它并不会产生。那怕一分钱的收入（除非将房屋出租给房客），相反，还要花钱去维修。

对于标准税率的纳税者来说，建房协会是一个很好的投资环境，它能享受免税的净收入，对原始投资，即最低限度的资金有安全保障，如按纯利率10％计算，每一千英镑的投资，每年将产生一百英镑可供花费的收入。一百英镑这个数字相当于年薪约五千二百英镑收入者一周的工资。

这样，在任何不同情况下需要投资多少资本代替劳动所得，很快就能计算出来。

明确了所得的内容之后，还有很重要的一点需要认识，那就是在负担家庭生活的主人死后，遗存的配偶是属于第五位债权人。

首先要支付的是丧葬费。诚然，国家提供三十英镑的死亡补贴，但问一下近一、两年内办理过丧葬的友人们，他们

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com