

刘波 著

感性

广东旅游出版社

保险

从一般的业务员到讲师，再到作者，绝对不是一个简单的旅程……

亲身经历，亲自操作，亲身体会。

感性

刘敏 著

保 险

广东旅游出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

感性保险 101/刘波著. —广州: 广东旅游出版社, 1999. 2
ISBN 7-80521-979-6

I. 感… II. 刘… III. 保险-工作经验 IV. F84

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 00817 号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600)

广东省韶关市粤北印刷厂印刷

(广东省韶关市五里亭)

850×1168 毫米 32 开 6.5 印张 88 千字

1999 年 2 月第 1 版 1999 年 2 月第 1 次印刷

印数: 1-8000 册

定价: 13.50 元

第一篇 自我历练

1. 天才是什么	2
2. 时间的使用	4
3. 幽默	6
4. 宽容的心	8
5. 面对拒绝	10
6. 读书	12
7. 谁是贵人	14
8. 好事多磨	16
9. 选择	18
10. 放弃自己	20
11. 非礼勿听, 非礼勿言	22
12. 进退之说	24
13. 戒“拖”	26
14. 中庸之道	28
15. 第三者	30
16. 压力之说	32
17. 成功论	34
18. 寻找好心情	36
19. 耐心	38
20. 快乐的源泉	40
21. 保存实力	42
22. 防人之心	44
23. 创造自己	46
24. 成长的喜悦	48

25. 演讲的作用	50
26. 听的技巧	52
27. 睡觉的理由	54
28. 挖掘自我	56
29. 真情	58
30. 有理性的发怒	60
31. 速度就是实力	62
32. 福及芳邻	64
33. 工作习惯	66
34. 放松精神	68
35. 累	70
36. 客户的心	72
37. 理解优于同情	74
38. 钓天下与钓鱼	76
39. 言行一致	78
40. 智慧就是力量	80
41. 说话要易懂朴实	82
42. 礼貌的表现	84
43. 价值	86
44. 后顾之忧	88
45. 温情	90
46. 话题	92
47. 第一主义	94
48. 天道酬勤	96
49. 撑死胆大的	98
50. 商业秘密	100
51. 珍惜你所拥有的	102

52. 追求	104
53. 勇于犯错	106
54. 心无旁骛	108
55. 暂停	110
56. 深耕	112
57. 得人难，失人易	114
58. 心扉	116
59. 自思自立	118
60. 流星的消逝	120
61. 谷子与白米	122
62. 青春泉	124
63. 与保险员说保险	126
64. 痛	128
65. 谦虚	130
66. 聪明与愚蠢	132
67. 秘密	134
68. 易地换处境	136
69. 旁观者清	138
70. 弹簧	140

第二篇 自我启发

71. 鸵鸟理论	142
72. 擦鞋理论	144
73. 一跃之高	146
74. 瓜棚李下	148
75. 框框	150
76. 视线	152

77. 聪明的出租车司机	154
78. 沐足	156
79. 农夫的启示	158
80. 钓鱼的故事	160

第三篇 我想对你说

81. 夺命公路	162
82. 雪水的威力	164
83. 珍贵的是生命	166
84. 把握生命	168
85. 反弹的机会	170
86. 靠自己最好	172
87. 早点准备好	174
88. 百尺竿头，更要小心	176
89. 留有退路	178
90. 货车司机的绝笔信	180
91. 从头再来	182
92. 两分钟后的延续	184
93. 迟来的保单	186
94. 珍贵的礼物	188
95. 爱的责任	190
96. 母亲的悲哀	192
97. 私房钱	194
98. 机会不等人	196
99. 死的价值	198
100. 安全之巅	200
101. 人情冷暖	202

内 容 简 介

从业务员到讲师，再到作者，绝对不是一个简单的旅程。本系列将在技巧与心态方面作进一步的分享，以求作为保险同行着的你，或将成为其中的一员的你，能从中受益。

如何端正你在行销中的位置呢？《感性保险 101》针对行销过程中，伙伴们心态上常有的误区，提出自己的一些观点，希望透过这本书，使你在遭遇挫折时，能够理性分析原因，越战越勇。

天才是什么

看到你充满灵气的眼睛，就知道你是个很有悟性的人。你也对我说：“小时候，父母亲及邻居都戏称我为天才。”

于是，你加入了保险这个充满机遇的行业，你认为自己终于找到了自己的一片天空。

透过你的聪明，你取得了骄人的成绩。你的各方面的杰出表现，使你赢得了许多钦佩的目光。

可是，今天，你的经理却私底下对你说：

“你只是有过人的聪明，却算不得天才。”

你心里不服气，来找我。我问你：

“天才的定义是什么？”

你哑然了。

天才所具有的特质，不见得是过目不忘、一目十行的高度智商，而是一种无法说出的，对任何事物都抱着怀疑的态度、好奇的想法，并有一种不达目的绝不终止，近于傻的冲劲。

你说你的成绩令人羡慕，你说你是公司的骄傲，事实



摆在眼前，无可否认。可是，我也要告诉你，我同意你经理的说法。

你的聪明，只能使你达到目前的成果，如果你还沉醉于你的过去，还继续懒于拜访，还想靠碰运气、取巧的话，那么，在保险这个行业中，你将不可能是天才，而会走向“蠢才”的结局。

保险行业，是勤劳致富的行业，你别指望一蹴而就。还有，如果你对客户的真诚，不是来自于你的原始冲动的话，那么，总有一天，你会因此而自食其果，惨遭淘汰。

唯有时刻对自己说：“我只是个锲而不舍的天才。”你才会成功。

你应该感谢你的经理，是他，使你成为一匹千里马。

别再陶醉于你的聪明，那只会使你走向深渊。只有脚踏实地的拜访，你才会成为真正的天才。

时间的使用

早会过后，我看到你坐在一旁，敲着头，着急地写计划，我感到很心痛。我心痛的是时间的流逝，心疼你又枉花了不该花的时间。

记得有一天，你到我身边，对我说：

“主任，我希望你今天和我一起去拜访。”

我犹豫了一下，即使我那天已有其他的安排，我还是答应了你的请求。

事情进行得还算顺利，一上公共汽车，我的耳朵边就传来了你的喋喋不休的声音。你谈论你的邻居，你的家人，还有许多街边新闻，一直到下车，我都很少吱声，只是用一种很特别的眼光看着你。

你感到不解，你认为我对你有偏见，于是，很长的一段时间里，你都对我“不客气”。

今天，我知道该是我和你好好谈一下的时候啦，经过了一段时间后，我想你会对我的看法有所体会的。

我想和你沟通的观念是：在这个飞速发展的时代，同一时间只做一件事的人，将可能被淘汰！



我们时常看见主妇们一面聊天，一边看电视，一边织毛衣；更绝的是，有一位著名的作家，在她年轻时为了争取时间写作，甚至一边煮菜，一面写稿。国画大师黄君璧也有一面跟来访的朋友聊天，一面作画的本事。他们都是能一时两作的人，他们都会利用时间。

也许你会反驳：“做事应该专心，同一时间只能做一件事。”

我想对于拜访客户这样需要高度集中精神的事，确实如此，但如果说：坐公共汽车时，不能同时思考明天的计划安排或该如何给客户写信这类事情，那就没有道理了，要知道，只要不是睡觉的时候，都是你的工作时间。

要知道，作为你的主管，我有太多的责任，我并不是想责怪你，只是知道我们都还年轻，还需要慢慢体验生活。

其实，除了坐公共汽车，看电视，与朋友聊天时，是不是也可以一时两用？

希望你再也不被时间困扰。

3

幽 默

今天出门拜访时，碰到了你的客户张先生。

我一直为你的拜访量是否足够担心。因为我知道，这将影响你的准客户库的数量；我也担心你的服务是否令客户满意，因为这是你的转介绍是否能顺利进行的基础；我也担心你的身体，因为身体是工作的本钱。

所以，今天，我赶到张先生跟前，与张先生打了个招呼，顺便向他了解一下情况。

你一直以来都是我们小组中工作较勤奋的一位伙伴。所以，我想张先生的评价一定是令我满意的。

果然不出我的所料，张先生不住口地称赞你，称赞你的为人，你的服务一流。可是，令我费解的是，他们办公室有十几个人，为什么直到今天，你才做了两个人的保单？

张先生向我提了意见，他们办公室的人都很严肃，你却也用严肃来回馈他们，和你相处熟了的人，都知道你的为人很好，可是，对于不是很熟络的人，你为什么也用拒绝的心态相处呢？须知道与陌生人打交道是你的工作啊！

回到公司与你沟通，一星期后，我发觉你变了，公司



里充满了你幽默的语言和旁人的笑声。

旁边的我感到很欣慰。“有幽默感”这句话在中国并不代表什么，在西方，却是对人的极高的赞赏。它不仅表明了对被赞美者的随和可亲的认同，也能为严肃的气氛带来活力，更显示了高度的智慧，自信与适应环境的能力。在瞬间的灵思中用语言化解尴尬。谈笑间又起到警世的作用，更能作为不露骨的自卫与反应，不正是我们一直寻求的推销利器吗？

越是开放富裕的社会，人们越富有幽默感，愈是闭锁的环境，愈难让幽默存在，不存在的原因，不是没有智慧，而是没有这份胸襟，不是因为有过强的自尊，而是因为过份的自卑。

我们从事的保险行业，不是一直强调要有宽大的胸襟吗？为什么不放开自己，使自己不陷入自卑的处境呢？

对于同办公室的客户，他们相互之间也许因利益关系无法相容，可是，你是完全独立的！用你的智慧化解尴尬，正是体现你的胸襟的时候。

宽容的心

看着你悻悻然地走过来，我知道，你又遇上了不公平。果然，你对我大吐苦水：

“某某伙伴太离谱了，我要找他算帐，明知道是我的客户，为什么还要抢我的单。某某客户也真是的，我对他的服务，没说的了，总是一呼就到，他却还不满意，再投保时也不找我。”

说完，你拉着我，就要去找某某伙伴算帐。我找了个理由，让你坐下来，你却误会我不够义气，我苦笑着看着你。

你真认为我是个无情无义的人吗？

我不想多作解释，只想告诉你：

“每个人都有自己的独特风格，我们只能使绝大多数的人满意我们的服务，而不能使每一个人都满意我们的工作。即使是保险泰斗班·费德雯，他的顾客满意度也是 94%，而不是 100%。”

你反驳：“我做得够完美的了，客户已无可挑剔了。”

我相信你的话，但是，对个人而言，独特的风格，往



往不是由许多十全十美的东西集合而成的，甚至可以说，有些独特的风格，从某种角度来看反是一种缺陷。

比如说你的那位对你“变心”的客户，他喜欢喝酒，而你不会喝酒，你能强迫自己适应他吗？即使你改变了自己，适应了他，对那些不喜欢喝酒的客户，你又如何适应呢？

人有时无法强求自己做到十全十美，有些事情只能顺其自然，怀着一颗宽容的心。

“那我以后不去服务他了。”

你又误会了我的意思。即使客户今天对你“变心”了，他还是你的客户。

中国有名古话：“宰相肚里能撑船。”

更何况，真的与同事、同行业的伙伴去争论，吃亏的还是我们自己，你说对吗？

做好我们的工作，也要怀着一颗宽容的心，宽待你的同事，你的客户。

面对拒绝

看到你垂头丧气地回到办公室，我知道，你今天的行程并不顺利。

即使我只是淡淡地与你打了声招呼，并不如往日那样马上坐到你身旁，但你知道吗，我的心却早已飞到了你的身边。

不是我对你失去了信心，我一直认为你是个很聪明的人，我相信经过市场的洗礼后，你的成就一定会在他人之上。现在我只是想：该让你自己好好静一静了。

你是否也觉得自己该反思一下呢？

从第一天带你上市场，我就觉得你是个自尊心极强的人，你希望自己成功，可是，每次走进市场，你却又临阵退缩。

你真的以为成功会无缘无故地降临到某个人身上吗？本来，成功之路就是一条令懦夫畏缩的路啊！

读到了你眼神的迷茫，我知道，你不甘心放弃，又不想向拒绝低头，于是，我紧握着你的手：何不低一次头，也许会有意想不到的收获。