



助你成功

道德修养与保险营销

中共上海市金融工作委员会组织编著

播下一个行动，收获一种习惯；
播下一种习惯，收获一种性格；
播下一种性格，收获一种命运。

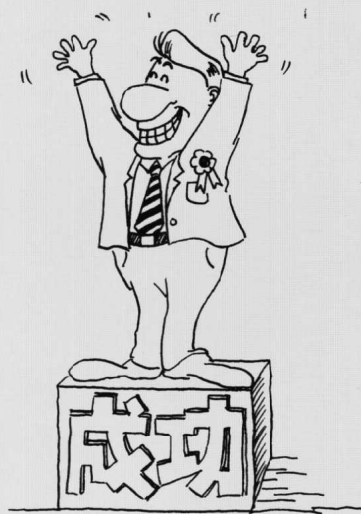
上海人民出版社



助你成功

道德修养与保险营销

中共上海市金融工作委员会组织编著



播下一个行动，收获一种习惯；
播下一种习惯，收获一种性格；
播下一种性格，收获一种命运。

上海人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

助你成功:道德修养与保险营销/中共上海市金融工作委员会
组织编著. —上海:上海人民出版社,2002
ISBN 7-208-04346-9

I. 助... II. 中... III. 保险业—职业道德
IV. F840.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 070215 号

责任编辑 曹培雷 顾兴业
插图 董一瑜

助你成功

——道德修养与保险营销

中共上海市金融工作委员会组织编著

世纪出版集团

上海人民出版社出版、发行

(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)

新华书店上海发行所经销

商务印书馆上海印刷股份有限公司印刷

开本 850×1168 1/32 印张 9.25 插页 4 字数 175,000

2002 年 12 月第 1 版 2002 年 12 月第 1 次印刷

印数 1-13,000

ISBN 7-208-04346-9/F·929

定价 16.50 元

序

随着金融保险业的发展,保险营销队伍快速发展壮大,为普及现代保险理念和保险知识、提供优质保险服务、繁荣保险市场作出了重要贡献,已成为上海保险业不可或缺的组成部分。

在保险营销实践中,广大营销人员越来越认识到,良好的职业道德对于维护保险市场健康稳定的发展非常重要,因为保险业是经营风险、经营信用的特殊服务行业,信守良好的职业道德、维护最大诚信原则是保险经营的基础,也是保护被保险人合法权益、防范和化解经营风险的决定性因素,它关系着保险业生存发展和保险营销人员职业的前途。国内外的经验教训都说明,如果只片面强调业绩,忽视职业行为的自律,最终会影响保险市场的正常运行,影响保险企业的形象和信誉,同时增大营销人员自己今后的营销难度。

保险营销人员的职业行为是受其职业道德引导和约束的,只有培育良好的职业道德,才能为自己良好职业行为的养成打下坚实的基础。我们高兴地看到市场上活跃着许多优秀的保险营销人员,他们以高尚的情操、诚信的服务和丰富的专业知识践诺保险服务的宗旨,使客户近悦远来,从而屡创销售佳绩,也为企业和保险市场赢得了声誉。当前,保



险市场发展迅速,发展空间也很大,但我们同时也要看到,中国加入世贸组织以后,我国保险业将逐步与国际接轨,这意味着今后保险业务的获得,将更多凭藉我们的风险经营能力和服务水平,更需要我们广大保险营销人员提高职业道德水准,遵守职业行为规范,使保险代理工作不断适应发展着的市场需求,得到服务要求日高的客户欢迎。

提高职业道德水准是项综合性的修炼,不仅需要具备符合金融保险宗旨的理念和相关知识,还需要人格塑造和人文修养,坚持以“诚信”作为自己职业道德的核心。业内一些资深人士在总结多年经验后得出“做保险先做人”的感慨,形象地概括了这个道理。我们千万不能为了追求眼前的业绩而误导、欺诈客户,侵犯被保险人的利益,因为这不仅会扰乱市场秩序,同时也会损毁企业声誉和自身价值,背离金融保险行业的职业道德要求,丧失自己在本行业发展的机会。

我们希望广大保险营销人员重视职业道德的修养,研究广大客户的需求,提升业务水平和营销能力。我们也希望上海的保险企业能为这支队伍提供更多的服务,为他们创造良好的工作环境,使他们为广大保户的服务获得有力的支持。

谨此祝广大保险营销人员事业成功!

中共上海市金融工作委员会书记 杨定华



序	杨定华
---------	-----

准则篇

从播下好种子开始	3
道德修养就像一颗好种子	3
种瓜得瓜,种豆得豆	4
做保险就是做人	5
用诚信驾驭客户心	5
做保险业的形象使者	14
用美德感动客户	19
做保险从道德修养开始	24
铸就高尚的人格	24
培育美好的心灵	34
养成良好的习惯	37
做精神文明的传播者	46
保险从业人员具有三种身份	46
认真实施公民道德准则	48

修养篇

品味修养	53
要学会独立思考,以正确的世界观指导 自己的行动	53
要学会心平气和,以积极的人生观追求 幸福和成功	56



要学会善待他人,以集体主义的价值观	
追求个人发展	61
语言是沟通的桥梁	64
保险人员不可或缺语言艺术	64
从“会说话”到“说对话”	67
做客户的忠实听众	70
无声胜有声	73
礼仪——社会交往的“通行证”	76
礼仪是一种行为修养	76
什么影响着职业礼仪	78
如何充分发挥礼仪的效用	81
怎样才是有礼仪修养	85
勤奋好学也是一种品德	87
学习是为了走更正确的路	87
让自己成为一名专家	88
学会学习	94
成功取决于良好的行为	103
用服务来树立保险的形象	104
公平竞争,共同发展	112
“信用公平”的保险中介行为准则	116
用“坦诚、平等”建立“融洽、信任”的同事 关系	120

常识篇

仪礼仪态	128
------------	-----



目 录

从日常做起	128
电话的学问	132
外事交往中的仪礼	134
做一个受欢迎的人	136
用最美的声音说话	139
用最雅的体态交流	141
改变这些坏习惯	143
仪容仪表	146
着装的基本礼仪规范	146
礼仪场合的基本仪容规范	147
做一个有风度的男人	148
做一个美丽女人	150
拜访客户时的穿着	150
仪餐饮束	152
你会吃饭吗	152
酒、茶与咖啡的学问	155
名片的脸色与背影	158
学会发传真	161
学会邀请人	162
魅力演练	164
寻找客户	164
约访客户	168
接洽客户	170
业务促成	172
保单递送	177



客户服务	179
上路之前	181

风采篇

成功从规范开始	187
知识就是力量	191
激发心中的爱心	194
诚信是金	197

警示篇

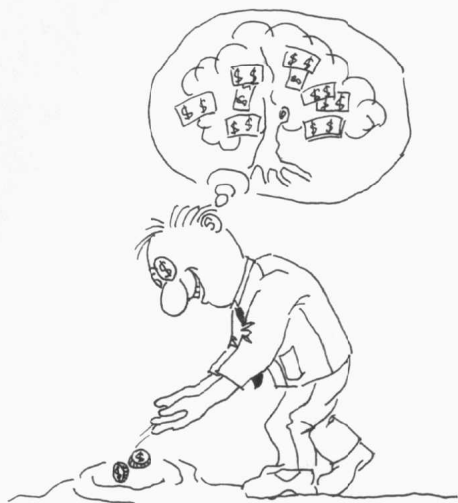
隐瞒真相,害人害己	205
签名需亲笔,以免纠纷起	209
本想一举三得,哪知竹篮打水	212
宣传是法宝,夸大即违法	215
跳槽骑墙,苦果自尝	220

附 录	222
全国人民代表大会常务委员会关于修改 《中华人民共和国保险法》的决定	222
中华人民共和国保险法	232
公民道德建设实施纲要	268

后 记	282
-----------	-----



准则篇



从播下好种子开始

道德修养就像一颗好种子

美国著名的心理学家威廉·詹姆士曾说过这样一段非常精妙的话：

播下一个行动，收获一种习惯；

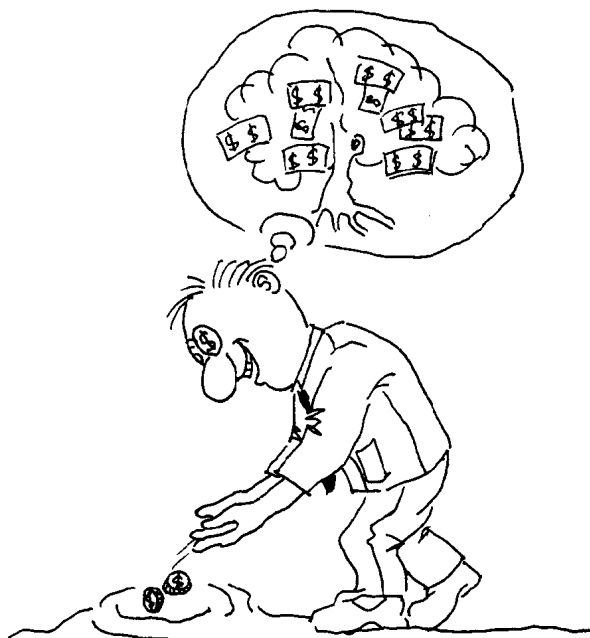
播下一种习惯，收获一种性格；

播下一种性格，收获一种命运。

这话早已成为有关人生的道德修养方面的经典名言。因为它非常简明扼要地说出了道德修养的重要性，并且还同时指出了道德修养的几个必不可少的重要环节。它告诉我们：一个好的行动需要一种好的习惯去保持它；而一种好的习惯便可以养成一种好的性格，而一种好的性格也就决定了我们可以获得一种好的命运。那么，什么才是一种好的命运呢？

所谓好的命运，简单地说就是一条成功之路。在任何行业中，我们要获得真正的成功，必须首先做一个有道德修养的人。在我们所从事的保险行业，道德修养也同样是我们通往成功之路的必要条件。俗话说，栽什么树苗结什么果，撒什么种子开什么花。成功是对我们身上某种或全部好品质的一种





回报。所谓我们身上的好品质,不排除有一定的先天的成分,但先天的遗传所占的比重是很小的,而更多的是与我们后天的道德修养联系在一起的。因此,对于一切成功来说,道德修养都是必要的。道德修养就像一颗好种子,只要我们的心灵中播下了这颗好种子,在我们人生的某个适当的时候,它就会绽放出美丽的人生花朵,结出好的命运果实。

种瓜得瓜,种豆得豆

当一个人品尝到成功的幸福时,可以说也就是感受到道德修养的巨大力量的时刻。因为是道德修养培育了我们



非凡的人格和美好的心灵,造就了我们战胜困难和挫折的智慧与勇气。再换句话说,道德修养对我们每一个从事保险业的人士来说是一种实实在在的对成功的投资,这是一种不会落空的投资。在我们的生活中,我们可能会为各种各样的目的进行各种各样的投资,或者为改善家庭的经济生活,或者为培养子女成材,或者为其他什么利益,我们都愿意进行必要的投资,但是有哪种投资抵得上为自己事业上的成功而进行的道德修养方面的投资来得更重要呢?我们都知道,投资的目的是追求回报。可以这么说,道德修养是我们对自己人生的一种非常重要的投资,这种投资所获得的回报也就是事业上的成功。古人所云“种瓜得瓜,种豆得豆”,有一份耕耘就有一份收获,这和投资与回报的道理也是非常一致的。那么,我们为什么不能就从播下好种子开始呢?

做保险就是做人

用诚信驾驭客户心

我们常可以听到保险业的业内人士说“做保险就是做人”。这话说明了一个道理,做保险先做人,做人是做好保险的基础。但是,如何做人却并不是一个简单的问题。它包括了我们如何对人的理解这一深刻的问题。因而,要理解并去实践“如何做人”,首先要对人是什么有一个比较明



确的认识。人是什么？人有哪些基本的内在特征？简单地说，人有七情六欲。情和欲的客观存在是我们生活中一切道德问题（如何做人）的根源。一般说来，人的“情”包括：喜、怒、哀、乐、爱、恶、怨等。这些“情”往往会成为支配我们行为的一种驱动力，影响我们“如何做人”。人是一种具有丰富的感情活动的动物。这些感情活动直接影响到人的行为或思想，如果不能很好或有效地进行调节和疏导，会产生很强的负作用。疏导或利用好了这些情感，将是很强的动力。“欲”是指人的欲望。人的欲望来自人的生命的内在需求。按照马斯洛的存在心理学的观点，人的内在需求是有层次的，从最底层的生存需求到最高层的精神需求。人的欲望满足总是从最底层的物质需求开始，逐步向着最高层次推进的。总的来说，人存在着两大类的需求，一类是物质的需求，一类是精神的需求。物质需求包括我们常说的衣食住行等，这一类需求的特点是物质化，可量化的。精神需求则包括爱、尊重、安全、美、自由等等，这一类需求的特点是精神化，难以量化的。物质的需求是外在的，精神的需求是内在的。物质需求是精神需求的基础，精神需求是物质需求的升华。对于人来说，物质满足和精神满足两者不可偏废。如果一个人的需求欲望只停留在物质的层面上，那么，他的精神或灵魂很可能就会被物质所吞没，成为一个拜物主义者，最终沦落为物质的奴隶。曾经有一出戏剧对拜金主义批判得很深刻：“我看你很穷啊！你穷得只剩下了钱！”这说明一个人的真正富有，不在他是否腰缠万贯，而在



他的精神是否充实。追求精神生活或精神境界,是人的一个重要特征。人对精神的追求可以说是无止境的。人往往在精神方面才真正体现出人的价值。我们看到,在人类史上那些最有价值的人类的精英并不是那些只知一味敛财的大财主、大富豪,而是那些为人类创造出伟大精神财富的思想家、艺术家等等。对精神的追求,相对于物质来说更居于重要的地位。在我们古代有一种“三不朽”的说法,说明人对精神的追求。古人已经认识到人都有一死,但人的精神可以永存,所以把“立功、立德、立言”三者作为不死的精神去追求。所谓“立功、立德、立言”这“三不朽”精神无非是要人在道德修养方面去做一个楷模。道德修养可以说是人对精神追求的最不可少的一部分。它是我们迈向永无止境的精神境界的基础。所以值得我们每一个人认真地去重视它、实践它。

明白了人是什么,我们就能更深刻地理解“做保险就是做人”这句话所包含的丰富的道理,深刻理解保险与道德的关系。

保险与道德的关系几乎可以说是从保险诞生开始就紧紧联系在一起了的。保险起源于两种动力:一是人类的道德需求;一是人类的经济需求。稍有一点保险知识的人都知道,保险是人类化解风险的重要手段。对于人类来说,风险的降临往往就形成各种大大小小的灾难,对人类的生存和生活造成损害和威胁。因而救人于灾害与危难之中,往往就体现出两种意义,物质的扶持和道义的关爱。这就是为什么人们会将保险称为一项人类崇高的事业。从道德上说,保险体现了人类的互助精神,也就是人类的侧隐之心。



从保险起源的更深层的原因上说,人类的道德观念因素更具优先性。虽然保险的形成是在晚近的十五世纪左右,但是人类关于保险的一些朴素的思想起源却很早。我国的一部古书《礼记》上记载了我国古代关于保险的最初的朴素思想,这种思想明显地是建立在一种道德性的基础上的。《礼记·礼运篇》说:“大道之行也,天下为公。选贤与能,讲信修睦,故人不独亲其亲,不独子其子,使老有所终,壮有所用,幼有所长,鳏、寡、孤、独、废疾者皆有所养。”现代人寿保险学的创立者侯百纳在他的保险学理论中,谈论得最多的也是保险与道德的关系问题。在现代社会,人们也依然更加愿意从道德的角度去理解和认识保险。比如人们对保险有各种各样形象的比喻,其中最典型和有深度的还是那些包含道德性的比喻,将保险与爱心紧密地联系起来,说保险是“夫妻晚年生活相互扶持的拐杖,子女献给父母的一颗永恒的孝心,父母给孩子生命中点燃的一支永远不灭的蜡烛”。因此我们可以认为保险行为从本质上说,既是一种经济行为,同时也是一种道德行为。英国首相丘吉尔曾经这样说过:“如果我办得到,我一定要把保险这两个字写在家家户户的门上,以及每一位公务人员的手册上,因为我深信,透过保险,每一个家庭只要付出微不足道的代价,就可以免除遭受永劫不复的灾难。”在保险的理念中本身就包含着强烈鲜明的道德因素。因此,在保险这个特殊行业中,对从业人员来说,加强道德修养可以说是保险行业的内在要求。

