



高等职业院校“提升专业服务产业发展能力”项目（教育部、财政部）建设成果
浙江金融职业学院“985工程”工程二期（攀越计划）建设成果
国家金融专业教学资源库建设成果

ZUO SHOUHUANYING DE ZHIYE RENCAI

做受欢迎的职业人才

投资与保险专业群职业素养读本

裘晓飞 谢朝德 编著



资至达业  保善致远



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS



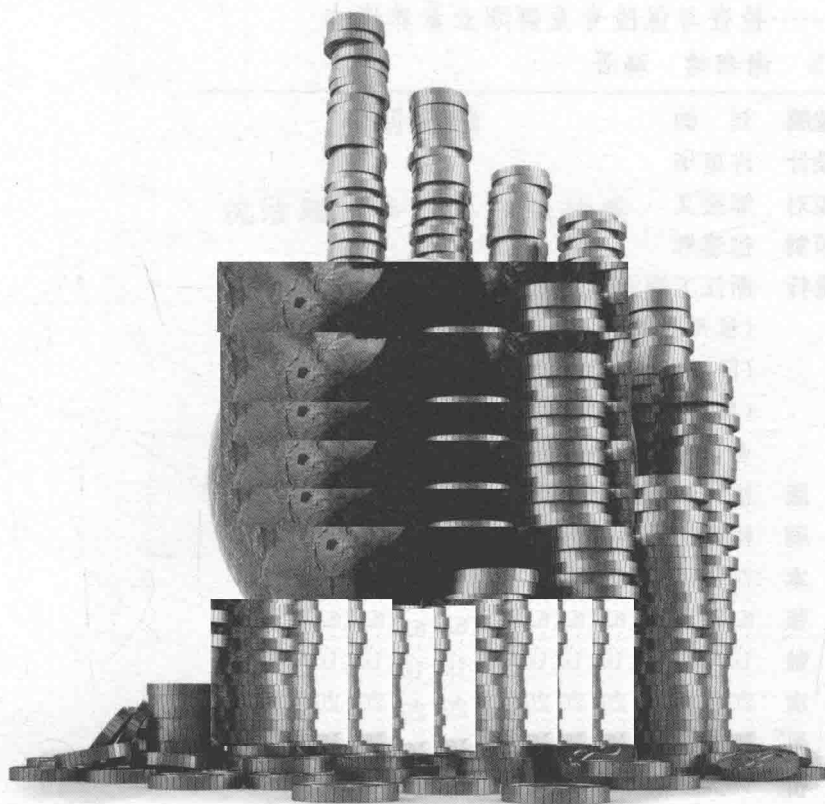
高等职业院校“提升专业服务产业发展能力”项目（教育部、财政部）建设成果
浙江金融职业学院“985工程”工程二期（攀越计划）建设成果
国家金融专业教学资源库建设成果

ZUO SHOUHUANYING DE ZHIYE RENCAI

做受欢迎的职业人才

投资与保险专业群职业素养读本

裘晓飞 谢朝德 编著



资至达业



保善致远



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

做受欢迎的职业人才：投资与保险专业群职业素养
读本 / 裘晓飞, 谢朝德编著. — 杭州：浙江工商大学
出版社, 2014. 10

ISBN 978-7-5178-0483-3

I. ①做… II. ①裘… ②谢… III. ①投资—从业人员—职业道德—中国②保险业—从业人员—职业道德—中国 IV. ①F832.48②F842

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 092661 号

做受欢迎的职业人才

——投资与保险专业群职业素养读本

裘晓飞 谢朝德 编著

责任编辑 刘 韵

封面设计 许寅华

责任校对 邹接义

责任印制 包建辉

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)

(E-mail: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88904980, 88831806(传真)

排 版 杭州朝曦图文设计有限公司

印 刷 杭州恒力通印务有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 6.75

字 数 107 千

版 印 次 2014 年 10 月第 1 版 2014 年 10 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5178-0483-3

定 价 15.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88904970

目录

Contents

开 篇 职场新丁成长记	1
第一章 文化素养	
第一节 理财文化传承	7
一、理财思想的传承	7
二、财富观念的传承	7
三、理财理念新发展	8
第二节 理财文化素质	9
一、理财文化素质的内涵	9
二、大学生理财文化素质的养成	10
三、理财素质教育网络建设	11
第三节 理财专业群文化	12
一、投资与保险系系部简介	12
二、系徽与系训	13
三、投资与保险系人才培养规格	14
第二章 专业素养	
第一节 行业背景	19
一、金融投资行业背景	19

二、保险业行业背景	22
第二节 法律法规	28
一、银行业法律法规	28
二、证券业法律法规	33
三、保险业法律法规	35
第三节 职业道德	38
一、职业道德的基本要求	38
二、金融理财人员的职业道德素养	40
第四节 职业礼仪	42
一、专业与优雅,让我们在求职时无往不利	42
二、打造成功的职场形象	45
第三章 岗位素养(上)——投资篇	
第一节 投资理财岗位	55
第二节 岗位素质与能力	56
一、岗位素质	56
二、岗位能力	57
第四章 岗位素养(下)——保险篇	
第一节 保险岗位	61
一、柜面岗	61
二、咨询投诉岗	61
三、服务规划岗	62
四、回访岗	62
五、保险代理人	63
六、银保客户经理	63
七、电话销售专员	63
八、组训岗	64
九、培训讲师	64
第二节 岗位素质与能力	65
一、人才培养定位	65

二、从事保险岗位所需具备的素质·····	65
三、从事保险岗位所需具备的知识·····	66
四、从事保险岗位所需具备的能力·····	67
第五章 职业发展素养	
第一节 职业生涯规划·····	71
一、职业生涯规划的原则·····	71
二、职业生涯规划的主要影响因素·····	72
三、职业规划的步骤及方法·····	73
四、职业生涯规划应注意的问题·····	75
第二节 交流与沟通·····	76
一、沟通的定义·····	76
二、沟通的三大要素·····	76
三、沟通的两种方式·····	78
四、沟通的双向性·····	80
五、沟通的三个行为:说、听、问·····	81
六、沟通失败的原因·····	82
七、高效沟通的三原则·····	83
第三节 团队经营·····	84
一、团队的基础知识·····	84
二、团队建设的基本步骤·····	87
附录1 投资与保险专业群职业资格考证介绍·····	90
附录2 浙江金融职业学院投资与保险系社团介绍·····	95
后 记·····	99

开篇 职场新丁成长记

某年某月某日,投资与保险系的会议室迎来五位客人,他们是理财专业和保险专业毕业十年的校友。经过职场的十年历练,他们小有成就,其中 A 先生在证券公司担任市场部经理一职;B 女士在人寿公司担任理赔部经理一职;C 先生在银行工作两年后自主创业,现经营一家外贸公司,从事旅游纪念品的进出口;D 先生在一家农村信用社工作,担任支行行长;E 先生的经历更为丰富,在银行、保险公司、证券公司都担任过客户经理、大客户经理和市场部经理的职务,现经营着一家小额贷款公司。如今,他们应邀回校参加“校友话人生,校友谈成功”活动,与在校生畅谈人生经历,分享职场成功经验。

在回答学生“来大学学什么?”“学历与能力哪个更重要?”“职场成功的素质主要有哪些?”等问题时,五位校友各抒己见。

首先发言的是 A 先生:“经常有人问我,如何才能在职场上取得成功?其实对于这个问题,我也没有什么高深的见解,关键是你如何理解成功的。有人说挣很多钱过上好日子是成功,成为业界精英是成功,拥有自己的企业并发展壮大是成功。对我来说,‘成功’就是掌握了一门在某一个行业或职业中可以游刃有余地寻求发展的技能。在目前的职场中,凡是有所成就者,几乎都是在某一行业从业多年,具备较好的专业知识。而在某一行业从业多年者,即使没有大发展,过一个衣食无忧的小康生活还是没有任何问题的。所以一个人要想有所发展,首先得做一个具备专业知识的人,特别是在一些专业性较高的行业,比如大家所就读的金融、理财等行业。而专业知识大致包括三个方面:一是专业的产品知识。在企业内,无论从事的是营销还是售后或是企划等,充分掌握企业所提供产品的专业知识是必不可少的。二是专业的行业知识。‘做一行,爱一行’,这是个人职业发展的基础。除此之外,我们还要‘做一行,专一

行’，通过不同途径的不断学习，掌握行业发展的情况，并能够根据行业发展趋势来确定自己的工作方向。只有真正具备专业的行业知识的人才会在激烈的职场竞争中占有一席之地。三是专业的工作技巧。每一行都有自己的特点，这就要求从事该行业的人要具备与之相对应的工作技巧。比如，卖汽车的必须要持有驾照，可以协助购车者试驾；金融营销人员要想办法让客户知道你推荐的产品和项目比别人的具备更多的优势。”

“除了具备专业知识外，职业道德也是衡量一个人能否有大的发展和提升的重要方面，”在人寿公司担任理赔部经理的B女士接着说，“职业道德表现在哪些方面呢？最基本的一点就是千万不要损公肥私。如果保险业务人员贪图小利，为了保险佣金，虚假宣传，联合其他人骗保骗赔，那么影响的将是整个企业的经营，弄不好会触犯法律、害人害己。众所周知，保险行业的人员流动频繁，我主持过很多招聘面试，当我问应聘者为什么要离开原单位时，他们大多谈原单位多么混乱，领导多么无能，将原单位贬得一文不值。甚至不少人以提供原单位的重要客户资料为筹码，希望可以换取一个重要的职位。在我看来，既然你今天可以出卖以前的单位，那么明天你也可能一样出卖我的公司。所以，没有职业道德的人，即使再有才招聘单位也是断然不敢使用的。

“经常有人问我，如何从职场‘屌丝’变成‘达人’？换句话说，‘屌丝’与‘达人’的区别在哪里？我认为差别如下：第一，目的不同。对于学生来说，目的是学到知识，考个好成绩；而职业人士的目的是完成公司交给的某项工作。第二，两者所需要的技能不一样。学生所需的技能是良好的记忆力和逻辑思维能力；而作为职业人士要想把公司交给的岗位工作做好，需要更多的技能。第三，工作方法不同。学生的工作方法是个人的独立行为，每位学生为自己的成绩负责；而作为职业人士，更强调的是团队合作。其实离开校园，在踏上工作岗位后，每个人应学会尽快适应这个新身份，使自己成为一名真正的职业人士。首先，心理上要做好准备。学生刚进入职场大多是从基层做起，要学会适应艰苦、紧张而又快节奏的基层生活。其次，做事要积极主动有耐性。在一个行业准备好从底层做起，不断积累经验提升能力，就能为今后的职业发展打下一个良好基础，俗话说：‘良好的开端是成功的一半。’”

第三个发言的是自主创业的C先生。他说：“我带过不少实习生，结合我自己的经验，我想可以把事业上取得的效果表述成一个公式：热情×思维方式

×能力=工作效果。其中,热情是第一位的,也是日后全部工作成果的原动力。思维方式是第二位的,因为它决定你会把自己的才华和精力奉献给哪一个领域的工作,决定你走哪一条路。能力是第三位的,而工作能力实际上是随着经验而来的。工作热情相对感性化一些,跟你个人的成长历程有不可分割的关系。而思维方式最终取决于一个人的个人素质,大部分是靠后天学来的,是学而知之的东西。从我个人的经历和经验来讲,我认为这个公式适合所有行业,而针对每个行业的特点还会有一些其他的附加因素影响工作结果。比如说,我从事的金融行业是一个以实践为主的行业,经验的重要性就比其他行业更多一些。另外,金融行业对学历、专业资格考试以及专业水平要求相对也高,这些都是由行业决定的。”

在农信社担任行长的D先生说:“我认为敬业、心态、诚信、礼仪则是职场新人成功的四大法宝。”

最后一个发言的是从业经历最丰富的E先生,他说:“从学生转变成职场人,第一,应从企业文化、业务流程、公司制度、仪态仪表、接人待物、为人处世等多个方面进行了解,企业需要的是什么样的人员,什么职位应该具备什么样的素质,如何能够更好地发挥自己的潜力。应届毕业生缺少基层生活经历,可能不习惯一些制度、做法,千万不要用你的习惯去改变环境,而是要学会入乡随俗,适应新的环境。好高骛远、自命不凡,只能毁掉你的前程。第二,在做人方面,首先要揭掉自我标签,低调做人。90后的新人特点是张扬个性,彰显自我风格,追求与众不同。这种风气与氛围培养了不少‘特别’的大学生。但工作岗位不是上演个人秀的舞台,刚刚迈上工作岗位的大学生一定要注意自我形象问题,做事一定要低调,少说多看,尽快熟悉人际关系,融入环境。要做到‘锐气藏于胸,和气浮于脸,才气见于事,义气施于人’。融入环境的手段之一是要学习基本的礼仪知识。职场有职场的规则,单纯地讲礼貌是不够的。身处其中,一言一行、一举一动都要符合职场规范。礼仪是构成形象的一个更广泛的概念,包括了语言、表情、行为、环境、习惯等,相信没有人愿意因为自己在社交场合上的失礼而成为众人关注的焦点,并因此给人们留下不良的印象。第三,学校里学习的都是系统的理论,一科连接一科,科科有现成的教科书,有教授讲解,有助教辅导。到了工作岗位,实际动手能力靠培养、练习,而且,实际应用是多角度、全方位的。没有人告诉你哪个该学,怎么学习,知识积累全靠自

已探索。从而导致做了事却没有实现目标,甚至偏离了目标。或者不知从哪里入手,学些什么。以谦逊的态度去向别人请教,这并不是什么难事,放下架子,虚心请教,你会发现别人身上值得你学习的地方有很多,你自己身上也有别人值得学习的优点。虚心求教,进步很快,又能建立良好的人际关系,把自己很快融入集体中去,既受益匪浅,又让人喜欢。”

五位校友的精彩发言得到了学生的热烈回应,总结众多校友关于职业成功的论点,我们发现行业达人总结的职场成长“四要素”——文化素养、专业素养、岗位素养及职业发展素养,与我们系部提出的“宏观敏锐、熟悉业务、熟悉产品、熟练规划、营销技长”的要求不谋而合。

01

壹

第一章

文化素养

第一节 理财文化传承

一、理财思想的传承

理财一词最早见于《周易·系辞下》：“理财正辞，禁民为非曰义。”意思是，对于财物的管理和使用要有正当说法，禁止民众不合理的开支与铺张。对此，苏轼也加以引用道：“理财正辞，禁民为非曰义。先王之论理财也，必继之以正辞。名正而言顺，则财可得而理，民可得而正。”《礼记·王制》里提出要“量入以为出”，这充分体现了中国古代对于财富以节俭为主的特点，类似的观点，《荀子·富国》中也有“节其流”“开其源”。到了西汉时期，财富观念臻于完善，形成了较为完整的理财著作——司马迁的《史记·货殖列传》。此篇记载了系列经商之术，且认为：“天下熙熙，皆为利来；天下攘攘，皆为利往。夫千乘之王，万家之侯，百室之君，尚犹患贫，而况匹夫编户之民乎！”司马迁认为，“利”乃是经济发展的客观引导因素，天下之人、事均围绕一个“利”字，就算再有钱的人也担心贫困问题，更何况是一般的老百姓。及至宋朝，王安石认为“以义理财”“政事所以理财，理财乃所谓义也”，他认可了“理财”本身，只是更为强调“义”，这与《周易》观点一脉相承。延续至清朝时，唐甄认为“财者，国之宝也，民之司命也；宝不可窃，命不可攘”，因此他主张“人君能俭”，“金钱如土壤，而天下大治”。

二、财富观念的传承

由于理财的载体是“财”，是为“财富”之意，财富是人类历史文化中不可缺少的一大元素，我国亦然。我国的四书五经中也有较多对“财道”的阐述，《尚书·洪范》有“五福”之说，分别指“一曰寿，二曰富，三曰康宁，四曰攸好德，五曰考终命”，“五福”都有详细的解说，其中“富”的内容较多；又如《大学》经朱熹

重新编排后分为“经”和“传”(十章),其中“财道”的阐述颇多^①。因此,古人有云:“洪范五富重言富,大学十章半理财。”

我国历史上对于财富有一种较为复杂的情感。一方面是主流上崇尚“德本财末”的精神,并不反对求财,但要坚守道德与原则。孔子曰:“富而可求也,虽执鞭之士,吾亦为之,如不可求,从吾所好。”另外,则有一些人对钱财的极端崇拜或鄙视,如《世说新语》所载东晋时期王衍对钱冠以“阿堵物”之称,鲁褒《钱神论》“为世神宝,亲之如兄,字曰‘孔方’”之讽喻。另一方面崇尚节俭。《墨子》提及“用财不费”“节于身,悔于民,是以天下之民可得而治,财用可得而足”;《孟子》论及田畴“食之以时,用之以礼,财不可胜用也”;《管子》提到“凡治国之道,必先富民,民富则易治也”;《荀子》指出“足国之道,节用裕民,而善藏其余”。这些都强调农业经济时代政府在经济发展中应持有的态度。整体而言,从《国语》《左传》《墨子》至《商君书》《吕氏春秋》《汉书》,再至司马光、邓牧、张居正、顾炎武、王夫之、洪亮吉,所论及的大多为“铸钱”“治国”“农战”“田制”“治平”等,即更多是讨论国家财富管理,而非百姓个人或家庭财富管理问题,可称之为“伦理财富观”,注重财富与政治的和谐。(褚俊英,2009)究其原因,主要还是因为受儒家学派的影响,我国古代所形成的财富观多为“士君子”式。所谓“士”,乃“士、农、工、商”四流品之一。他们不仅仅是知识分子,也可以通过参加国家考试,进入政府管理阶层,我国秦汉以后的政府即为“士人政府”。“士”一旦进入政府就以国家俸禄为生存来源,专为公家服务,绝不私谋个人经济。《论语》有言:“士志于道,而耻恶衣恶食者,未足与议也。”士人报考必须身家清白,这就包括了不能兼营私人生产工作。^②因此,我国历史文化中整体缺乏私人财富的运作观念,但对于国家经济却是“忧国忧民”。

三、理财理念新发展

我国的理财思想与财富观念具有悠久的历史传承,与当今西方发达国家为主要代表的现代理财思想与财富观念截然不同。与国人士君子政府下“国家财富管理”为核心的财富观截然不同的是,以西方发达国家为代表的

^① 《大学》对“财道”论述坚持“德本财末”的思想。

^② 钱穆:《中国历史精神》,九州出版社 2012 年版,第 47 页。

国外财富观非常强调个人化,这与这些国家相对于中国而言更短的奴隶社会与封建社会延续时间有关,也与西方国家受民主主义的影响大过集权与专制有关。民主主义强调以“民”为本,由此也形成了围绕“民”个体的微观财富观,注重家庭或个人财富的生产过程。这也是西方经济学由微观经济学开始,乃至市场失灵导致 1929—1933 年经济危机后才产生了宏观经济学的重要原因之一。

自 20 世纪 70 年代末我国实行改革开放以来,中西方文化不断交会,西方经济学思想也逐渐为国人普遍接受,且加以发扬光大,对于理性经济人、利己主义等假设也逐步为人们所接受,而个人理财不管是作为教学课程还是金融机构业务,抑或是家庭生活的一部分,均已占据重要的地位。我们今日之理财思想、财富观念不仅沿袭了历史的精华,也汲取了国外的经验,在经济的发展与财富的增长过程中不断形成具有自身特色的理财文化。

第二节 理财文化素质

随着我国经济的持续快速发展,居民收入逐步增长,理财需求也随之出现。现代意义上的理财与我国传统理财文化略有不同,包括了资产的保值与增值、负债的成本与支出管理、资产与负债的匹配、流动性管理以及税收管理、保障与跨时规划等一系列规划。在通货膨胀情况下,居民财富绝对值的积累会随通货膨胀的发生而贬值,社会整体财富水平的提升,也使得对资产不进行任何保值与增值理财活动的居民相对贫困,而宏观政策也通过价格机制等影响公众财富与生活,理财效果将严重影响财富与生活水平。理财素质已经成为公民基本素养之一。

一、理财文化素质的内涵

理财文化素质的核心内容可以包含理财技能、理财习惯、理财品格等三个方面。

(一)理财技能

理财技能是公众普遍认可的理财素质之一,它包括了对家庭或个人财务资料的收集、财务状况的诊断、风险承受能力与偏好的测试、投资组合的掌握、理财方案的制订,以及后期的反馈、调整等一系列的理财知识与工具的结合与应用。

(二)理财习惯

理财习惯是指以理财为日常生活、财务处理的原则,包括了记账习惯、经济时事关注的习惯、对理财价格(如利率、汇率等)的敏感反应等。理财习惯并非一朝一夕之考虑,乃为一生之久的规划,在不同的生命周期,即青年期、中年期、老年期,随着不同阶段财富多寡、理财需求等的变化而不断调整理财习惯。

(三)理财品格

理财品格是指人们在财务及其处理上应具备的品德与人格。与雷尼克(Q. Lennick)所提出的基于正直、责任、同情心与宽恕的“道德智商”(Moral Intelligence)相类似。我们认为,人们需要提升自身的理财道德智商,因为在我国经济开始蓬勃发展至实现社会富裕这一过渡阶段,对于财富的管理需要有一定的理财道德智商予以驾驭,否则在“拜金主义”“啃老族”等负面文化的影响下,人们难以形成正确的财富观。

二、大学生理财文化素质的养成

大学生作为公民群体的一部分,具备理财素养是毋庸置疑的。美国经济学教育国家委员会主席 Robert F. Duvall 说:“对青年人进行经济学和个人理财教育,对建立一个拥有深谋远虑的投资者和储蓄者、有见识的消费者、高劳动生产率的劳动力、负责任公民和全球经济有效参与者的国家是至关重要的。”美国银行家古德弗莱也认为,教导孩子善于掌握金钱的现实,是培养他们应付生活道路上将会遇到的各种预计不到的变故的最好办法之一。而在传统的中国式教育理念中,似乎对青少年进行理财教育过于“现实”“庸俗”。但不可否认,经过大学教育进入社会后,大学毕业生仍然必须面对“理

财”这个既现实又庸俗的问题。在高校学习或之前阶段,大学生并未经过任何的理财素质教育,在进入工作后,不但面临着工作上的岗位胜任能力,且还需面临着对财务上的管理能力的挑战,双重挑战之下,青年一代的适应与生存将面临更多的困难。因此,在校期间,大学生有必要提高自身的理财文化素质。

三、理财素质教育网络建设

理财素质教育是一个较为复杂的体系,需要有强有力的支持网络体系,需要联合大学、家庭、社会来共建大学生理财素质教育网络。

(一)以大学为主体

理财素质教育包括了理财技能、理财习惯和理财品格,很大程度上是一种教育,既为教育,其主体应在大学自身。如何形成系列课程,营造理财校园文化,开展各项理财比赛,提升理财品格是各高校需努力之所在。

(二)以家庭为辅助

大学生理财之“财”,除了小部分学生来自于勤工俭学、兼职等外,大部分学生均来源于家庭,且家庭自小的理财教育对于大学生理财习惯有着重要的影响,因此家庭在大学生理财素质教育中也起着重要作用。

(三)以社会为媒介

大学再也不是昔日的“象牙塔”。随着教育改革的深入,高校与行业、社会的联系日益密切。在校大学生的理财素质教育也需要社会的介入,通过社会这一实践媒介,利用实践性教学环节、工学交替、寒暑假的实习,以及邀请行业专家的讲座等,使得大学生理财素质教育得以落地生根,付诸实践。

(四)以网络为平台

尝试借助于日臻发达的技术手段和网络的理财平台,将大学生、学校、家庭、社会(行业、政府)纳入到同一交流体系中,以建立学生与老师、学校,学生与家庭,学生与社会进行理财交流的平台。通过这一平台,使得大学生对于理财素质教育的效果得以反馈,从需求角度更及时地调整理财素质教育;使得大学生对于家庭财务状况更了解,甚至可鼓励学生参与家庭未来理财规划;使得