
How to Be a Super Insurance Agent

做保险 并不难

(韩) 芮英淑 著 金成根 苏艳敏 译

调动你所有的热情
和想象力去感动顾客人

十年间销售额达 2000 亿韩元，平均合同维持率 99.4%



 青岛出版社 | 国家一级出版社
QINGDAO PUBLISHING HOUSE | 全国百佳图书出版单位

How to Be a Super Insurance Agent

芮英淑！

她的每一句话，都将成为大韩民国销售界的金科玉律。
她的每一个脚步，都创造着大韩民国销售业的崭新记录！

做保险 并不难

图书在版编目(CIP)数据

做保险并不难 / (韩) 芮英淑著; 金成根, 苏艳敏译.

—青岛: 青岛出版社, 2010. 12

ISBN 978 - 7 - 5436 - 6874 - 4

I. 做… II. ①芮… ②金… ③苏… III. 保险业 - 市场营销学
IV. F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 233753 号

- 书 名 做保险并不难
著 者 (韩) 芮英淑
译 者 金成根 苏艳敏
出版发行 青岛出版社
社 址 青岛市徐州路 77 号(266071)
本社网址 <http://www.qdpub.com>
邮购电话 13335059110 (0532)85814750(兼传真) (0532)80998664
责任编辑 赵文生 石相杰
文字校对 红 梅
装帧设计 宋晓明
照 排 青岛新华出版照排有限公司
印 刷 青岛双星华信印刷有限公司
出版日期 2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷
开 本 32 开(890mm × 1240mm)
印 张 5.75
字 数 120 千
书 号 ISBN 978 - 7 - 5436 - 6874 - 4
定 价 20.00 元

编校质量、盗版监督免费服务电话 8009186216

青岛版图书售出后如发现印装质量问题, 请寄回青岛出版社印刷物资处调换。

电话 0532 - 80998826

序 一

三星生命会长李洙彬

所有人都说日子过得很辛苦。

每逢困难时期，总会有人站出来，带给我们希望。十年前，IMF 金融危机时期，是高尔夫选手朴世利给国民带来了希望和勇气。而 2009 年，是金妍儿选手和棒球代表队给国民疲惫不堪的心灵带来了慰藉。

获得“三星生命保险王”十连冠的芮英淑虽然不是什么世界巨星，却代表着大韩民国销售人员的希望。大批销售人员为了探索她的成功秘诀，不断地对她进行着研究。

对她的关心并不仅限于销售人员。全国各地的政府机构、各大企业为了将她的成功 DNA 用作改革创新利器，积极邀请她给大家做专题讲座。现今，她已经成为整个大韩民国改革创新的传教士。芮英淑，她已经不仅仅是三星生命的品牌，而成为整个大韩民国的品牌。

听说芮英淑女士要整理自己的成功秘诀并编纂出书的消息，我感到非常高兴。因为，如果她的成功秘诀能够被社会各行各业

所采纳，定能在困难时期创造成功的奇迹。

接到为此书作序的邀请，我一时感到不知所措。为他人作序一般常用华丽的词藻。不知是否因为我的国语水平有限，竟然想不出一个合适的词汇来形容她。

我与作者相识十年，深知芮英淑不是一个高调展现自我的人。在发表十连冠获奖感言时，她说道：“如果没有三星，今天所取得的一切成就则无从谈起。”这样的言辞足以体现她的谦虚、低调。

真心希望此书能成为读者朋友们生活中的里程碑，愿大家能用心阅读此书。

序 二

三星生命社长李水彰

芮英淑经理要写自传的消息使我倍感欣喜，后来应作者之邀为本书作下了此序。能在她的大作上留下我的笔墨，本人深感荣幸。

芮经理是三星生命，甚至是整个保险业界的国宝级人物。在二十万保险销售人员展开激烈竞争的市场背景下，她连续十年夺得销售冠军，创造了前所未有的记录。保险业界理应对她进行表彰，因为她通过大量讲座，成功纠正了针对保险业的错误认识。能在这样的著作中留下我的名字，怎能不令人欣喜呢？

通常一个人到达事业的顶峰以后，回顾自己所走过的路，总能感到自豪无比。会有这样的心情也是人之常情。不熟悉芮经理的人们也许 would 认为，她的这本书也是总结成功经验的自传。

然而，芮经理的书中处处散发着一种莫名的香气，那是一种浓浓的人情味。丈夫同事的突然死亡，也成为她加入保险行业的契机。

因此，本书不同于任何一本自传或成功经验谈，因为它散发

着浓浓的人情味。它不是为了追求销量，书中处处凝结着为读者排忧解难的真挚情意。

本书还为我们揭示了生活中百思不得其解的成功秘诀——自信的力量。作为 CEO，我向职员们强调的最多的也是这“自信的力量”。

芮经理通过不断地与拒绝打交道，最终建立了自信。销售过程中经常会遭到拒绝，她却从不因此灰心丧气，而是将它当作新的开始，继续奋斗。

从一位顾客的拒绝那里，她认识到了收款方式的问题，从而引入了自动转账机制。可以说，芮经理是将拒绝转化为成功的先导人物。

经济疲软的势头依然强劲，所有人都在期待着成功和希望的曙光。作者坚信“不经历风雨，怎么见彩虹”，这无疑给正处困难时期的我们带来了生活的勇气，并向我们传递了希望的信息。真心希望芮经理的成功秘诀能够给每一位阅读此书的朋友带来福音。

前言 顾客随时准备离你而去

芮英淑

不知不觉间，十六年的岁月已匆匆而逝。十六年前，我把保险看作“神赐予的礼物”，带着让更多的人能够正确了解保险制度的使命感，我疯狂地投身于保险业。所有的一切仿佛都在昨天，然而一晃，时间已经转瞬即逝。我不由得暗自失笑：“时间终究是要流逝的呀！”

如今回首，真的是激动人心。“您了解保险制度吗？”“保险可以使您的未来变得无忧”，只为将这两句话讲给顾客听，我不知跑了多少个地方。有时也会累到气喘吁吁，力不从心，有时也会感到孤立无援。然而，每当此时都会有心爱的顾客毫不吝啬地为我送上贴心的支持与援助。

销售现场真是一个神奇的地方，只要亲临现场，我总会热血沸腾。对我来说，春、夏、秋、冬毫无分别，因为我的额头上总会渗着汗珠，电话铃声一刻也不会停息。自从结缘保险业，我甚至从未悠闲地挪过脚步，因为总是一路小跑，奔向顾客。所有辛酸、美丽的一切，在这一瞬间划过我的脑海。

在获得保险王十连冠的荣誉之后，有人问我：“从一开始，您

的目标就是争取十连冠吗？”我如实回答道：“一开始并没有那么远大的抱负。”事实确实如此，我只是告诉自己：“今年一定要比去年再上一个台阶！”然后年复一年，目标向前，一路走来。就这样，通过不懈努力，最终我得到了“保险王十连冠”的贵重礼物。

或许，正因为不知道这个地方是何副光景，我才可以一路走到今天这个境地，这一路真的是费尽千辛万苦，丝毫不得歇憩。如果有人问我，是否还能重新再来，我或许没有自信立刻做出回答。现在我的心情，就好像是刚刚逃出一条狭长而黑暗的隧道，而因为恐惧，那条隧道无人敢走。这本书讲述的就是那条隧道的故事。

文字出书实属初次。一直以来，周围劝我出书的声音不绝于耳，可是每当想到经济状况的复杂多变，还有经济观察视角的各色各样，我就无法即刻拿出勇气。我总会想：“以后有时间的时候再出也不迟。”就这样一直拖延下来。然而，内心某个角落却总是有欠债的感觉，所以开始抽时间一点点准备起来。

随着市场竞争日益激烈，直接与顾客接触的营业现场和市场经营的价值也日益凸显。因此，如何理解产品和顾客，如何掌握经营和市场营销战略就成了当今时代最热门的话题。这也是我每次讲座时，都大力强调服务顾客、经营以及市场营销重要性的原因。

要想得到顾客的信任并非易事，而维系信任的过程更加艰难。人常说，顾客一旦被吸引，就能成为永远的顾客。而我却认为，顾客受利益驱使，随时准备离你而去。只要有更好的环境和更优质的产品服务，顾客随时都在做着离开的准备。正因如此，我才竭尽全力，争取使顾客在所有领域都得到最大满足。这就是我迄今为止所做的全部，也是我有幸获得今天如此殊荣的秘诀。

本书的出版，目的在于阐述顾客、产品、经营的价值，以及市场营销的重要性，在于讲述我与保险的结缘，以及再现动态的营销现场。

本书在回想十六年来我所做的努力，以及所面临过的挑战的同时，对那些激励我进步、成功的大小想法做了分类整理。此外，书中还提出并论述了使我登上顶峰，并带我走向成功的所谓的“芮英淑的顾客服务哲学”，并描绘了所有人都正在追求的美丽而能够实现的梦。

对我来说，初次问世的此书就像我的第一个孩子一样而倍加珍贵。每次修改润色，总能发现遗漏之处，总会感到不甚满意。无奈只好自我安慰：凡事都无法做到尽善尽美。最后，终于怀着感恩的心出版此书。

21 世纪，是现场营销的时代，并且现场营销的重要性将会日益凸显出来。真诚希望这本书会对我的同事以及今天依然奔波于营销现场的人们有所帮助，成为他们前进的动力。我愿与他们共同学习、互相交流、分享亲临激烈工作现场的感触。

我所成就的一切，离不开自己的努力奋斗，更离不开周围人们的无私帮助。没有顾客们坚持不渝的关爱与支持，就不能成就今天的保险王。同样，没有大家的帮助，此书也不会问世。

在此，要特别感谢李水彰社长和三星生命保险的全体员工，德楠（thenan）出版社的负责人，以及周围人们的无私帮助。另外，还要感谢自始至终默默地支持我的丈夫，以及带给我无限欢乐的两个儿子。

写于万物复苏的初春，三星金融商城

目 录

PART 1 顾客随心而来 1

- 用心去感动顾客 3
- 顾客随时准备离开 6
- 不要怕自尊心受伤 10
- 服务要不断升级 14
- 销售应有针对性 18
- 真诚地说出你的忠言 22
- 精心服务总能让顾客愉悦 25
- 树立正确的职业价值观 28

PART 2 追求与众不同 33

- 努力克服偏见 35
- 二十九岁初涉保险 39
- 经验就是财产 43
- 没有与众不同，就会被淘汰 48

- 努力终会有所回报 52
- 幸运只青睐有备之人 59
- 失败也是一种力量 63
- 尽情燃烧自己，永不后悔 70

PART 3 敢于推翻一切，就会看到成功 75

- 成功取决于准备阶段 77
- 展现良好的自我形象 81
- 避免争论，学会忍耐 85
- 模糊的笔记胜过清晰的记忆 88
- 销售始于接受拒绝 91
- 逆向思维，创造奇迹 95
- 主导变化 99
- 风险中求发展 103

PART 4 选择正确的回归之路 107

- 正道才是王道 109
- 要做出果断的选择 113
- 文化由我来创造 116
- 批评也需要技巧 120
- 不要立即吐露不满，可以延迟一下 124
- 只要真心相待，言语不够流畅也无大碍 127
- 倾听拥有强大的力量 130
- 温暖的心是沟通的万能钥匙 133
- 关爱他人，有时会收到意外的惊喜 137

PART 5 经历挫折，不忘梦想	141
丰富的想象力是成功之捷径	143
梦想从来都应无拘无束	147
花儿在风雨中盛开	150
超乎想象，成功近在咫尺	153
目标就是充满生命力的能量	157
秘诀在于自信和热情	161
21 世纪，销售现场就是竞争力	164
 后记 共同实现美好的理想	 167

PART 1

顾客随心而来

用心去感动顾客……顾客随时准备离开
……不要怕自尊心受伤……服务要不断
升级……销售应有针对性……真诚地说
出你的忠言……精心服务总能让顾客愉
悦……树立正确的职业价值观……

只有心被打动，才能付诸行动。没有内心的感动，顾客一步也不会挪动。另外必须指出的是：刻意的行为，永远不会带来真正的感动。

用心去感动顾客

一天，我来到大型超市，想给一位喜欢水果的顾客买些苹果。在超市的众多苹果中，我选中了个头最大，长得最水灵的一种，让店员拿一箱给我。店员抱着一箱苹果，放到收银台上。可是不一会儿，她拿来剪刀，迅速地剪开了漂亮的包装。

“哎，这么漂亮的包装为什么要剪开啊？”

我慌忙问道。他扑哧一笑，迅速地拣出几个模样稍显干瘪的苹果，换上更好的几个，然后重新干净利落地包好，递到我面前。几乎是一瞬间的事。

感动如潮水般涌来。即使她对我说，“箱子里都是上好的苹果”，不为我调换而直接收钱，我也不会有任何不满，因为我一开始就没有期待什么。

直到付完款走出超市，我的嘴角仍挂着笑容。而且，在见到顾客，送上苹果的时候，我的心里充满了前所未有的自信。

“连箱子底下的苹果都是最好的，我亲自确认过。”

不用说，那天的谈话气氛十分融洽。

超市店员的行动超出我的期待，使我得到了满足，因此，我的工作也得到了更好的解决，这简直是世界上最美好的事了。

直到现在，每次讲课的时候，遇到的最常见的一个问题，便是关于“感动顾客”的问题。他们总会问，什么是真正意义上的感动顾客，怎样做才能真正感动顾客？

每当此时，我的脑海中总会浮现那个为我重新装苹果的店员的身影。于是我这样回答道：“当顾客的满足超出自己的期待和预料时，感动就会发生。”

顾客的期待水平越来越高，单纯将顾客视为销售对象的时代已经一去不返了。现在要做的，是服务顾客、尊重顾客，并且为他们实现梦想。

在这里，我想再介绍一个感动顾客的例子。一天，一位顾客带着一个四五岁的小孩，来到蛋糕店买蛋糕。那天是她公公的生日。顾客选了一个很大的蛋糕，用一只手提着，另一只手领着孩子，用肩膀推开店门，走了出去。大约过了一二分钟，顾客一脸狼狈的表情，提着弄瘪的蛋糕盒子，又回到了店里。

原来顾客提着蛋糕带着孩子上车的时候，孩子一推，蛋糕掉到了地上。顾客又定了一个一模一样的蛋糕，并且希望能稍微打点折。

店主好像早就猜到了顾客的来意，他的笑容比平常更为明朗。店主重新包装好蛋糕，递给顾客，却分文未收，还一个劲儿地对不知所措的顾客道歉，并把蛋糕送到车上装好。

店主说道：“刚才看见您一只手提着蛋糕，一只手领着孩子走出去，我就有点担心蛋糕会掉。要是我早点帮您送到车上的话，