

后东升 主编

保 险

代理业务员

培训手册

CONGYEGUIFAN

基层服务岗位从业规范丛书



中华工商联合出版社

保险代理业务员 培训手册

后东升 主编

中华工商联合出版社

责任编辑：李怀科 沈佳

封面设计：胡珊

图书在版编目 (CIP) 数据

保险代理业务员培训手册/后东升主编. —北京：中华工商联合出版社，2006.1

(基层服务岗位从业规范丛书)

ISBN 7-80193-361-3

I. 保… II. 后… III. 保险业-代理 (经济)-手册
IV. F840.4-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 158483 号

中华工商联合出版社 出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编：100027 电话：64153909

网址：www.gslcbs.com.cn

北京市安泰印刷厂印刷

新华书店总经销

787×1092 毫米 1/16 印张：55 660 千字

2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-80193-361-3/F·134

全套定价：84.00 元

本册定价：28.00 元

内 容 简 介：

保险事业的发展，离不开保险代理人。各保险公司的竞争，归根结底是人才的竞争，是保险代理业务员之间的相互竞争。为帮助所有保险代理业务员增强竞争与挑战能力，提高业务水平，我们编写了这本《保险代理业务员培训手册》。

本书分别从保险代理必读知识、职业定位、就业市场扫描及保险代理行业发展前景等多个方面揭示了保险代理这一职业的美好“钱景”，为保险代理业务员开展代理业务作出切实可行的指导。

基层服务岗位从业规范丛书



责任编辑：李怀科 沈 佳
封面设计：胡 珊

《保险代理业务员培训手册》

编 委 会

主编 后东升

编委会成员

樊丽丽	甘长江	刘吴昌	范普森	魏 伟
杨艺明	舒文娟	樊伟伟	李 路	张道深
熊婉芬	程日芳	傅珠军	赵望海	斯廉松
谭美凤	乔世荣	龙梅林	袁良喜	金耀华
沈宠昌	徐怀明	钱丹舟	林 静	马世泰
王露晓	鲁耘耕	方木黎	田良中	花永芳
汤玉升	黄宏深	孔会伯	姜本立	范宏喜
孙方圆	高克敏	沈冉由	华特欣	卫辉球
夏南星	韩得谊	尹尚连	曹立芳	郑洛宁
蒙正久	肖亚敏	牛 准	于干天	宋方士
胡今声	由晓强	熊午书	戴松衮	周亚芳
贾凤喜	林慧洲	冯伯如	罗斯点	石成军

前 言

保险事业的发展，离不开保险代理人。不论是我国近年来的业务实践，还是世界发达国家的传统做法，都充分地证明了这点。回顾保险业务的发展史，在某种意义上说，业务起步靠代理，进一步拓宽服务领域，向纵深发展，还要靠代理。特别是保险要向农村普及，更离不开代理工作。因此要大力发展我国的保险事业，满足各行各业的需求，方便广大群众参加保险，积极地、有步骤地发展保险代理业务，是一项战略性的措施。

随着中国将正式加入世界贸易组织，我国保险业市场大门洞开，中资保险公司与外资保险公司齐头并进，保险业将迎来空前的繁荣，保险代理业也将成为最受大家欢迎的一大热门职业。

一直以来，保险业市场被视为一块最大的蛋糕，其中蕴含着巨大的利润空间。正因为如此，外资保险公司的子公司，正积极在中国拓展保险业务。这使得国内现有的各大保险公司面临着更大的生存压力，不得不与外资保险公司展开面对面的竞争，毫无疑问，其激烈程度必将空前绝后。

各保险公司的竞争，归根结底是人才的竞争，是保险代理业务员之间的相互竞争。在国外，从事保险代理的人员数以万计，保险代理是最热门的行业之一，也是一个收入颇丰的行业。美国的克里曼特·斯通 16 岁开始推销保险，36 岁就成为了百万富翁，此外还有贝格、日本的原一平、齐藤竹之助……世界保险市场孕育了一批又

一批的保险巨子和数不胜数的大富翁，他们是万人瞩目的英雄。可以断言，随着外资公司的陆续进入，保险代理业务员将成为收入最为丰厚的热门职业之一，将吸引众多有志之士加盟。

中国的保险市场在我国加入 WTO 后，竞争已变得尤为激烈。这不仅仅是市场竞争，更是保险人才的竞争。每一个保险代理业务员面临的是更加激烈的挑战。他们完成的每笔业务，无不凝聚着辛劳与汗水，智慧与勤奋。他们的成败，在很大程度上取决于他们的自身素质。为帮助所有保险代理业务员增强竞争与挑战能力，提高业务水平，我们编写了这本《保险代理业务员培训手册》。

本书共分七章。第一章，充满“钱景”的职业——保险代理。分别从保险代理必读知识、职业定位、就业市场扫描及保险代理行业发展前景四个方面揭示了保险代理这一职业的美好“钱景”。第二章，优秀保险代理业务员的必备条件。分别从态度观念、基本素质、职业道德、业务能力、行为准则等方面来论述作为一个优秀保险代理业务员所必备的条件。第三章至第七章，分别从客户开拓、接近客户、化解客户拒绝、促成客户签单和保险售后服务五个方面，详细有序地阐述了保险代理整个过程的全部内容，为保险代理业务员开展代理业务作出切实可行的指导。

在本书里，作者向各位有志从事保险代理事业的朋友和正在从事保险代理事业的朋友提供了一条直达成功彼岸的捷径，只要你按着书上所叙的去做，不断完善自己，相信有一天你也会成为一名优秀的保险代理业务员，从而赢得美好的人生。

编 者

目 录

第一章 充满“钱景”的职业——保险代理	1
第一节 保险代理业务员必备知识	1
一、保险代理的概念、特征	1
二、保险代理合同	3
三、保险代理业务的程序和内容	10
四、保险理赔业务	15
第二节 保险代理人职业定位	18
一、保险代理人的涵义、分类与特征	18
二、保险代理人 and 保险经纪人的区别	22
三、保险代理人的权利、义务报酬及法律责任	23
四、保险代理人的资格和执业规则	31
第三节 保险推销业务	34
一、保险推销业务准则	34
二、保险推销的特殊性	36
三、客户的素质影响到保险推销的顺利进行	39
第二章 优秀保险代理业务员的必备条件	41
第一节 优秀保险代理业务员的态度及观念	41
一、优秀保险代理业务员应有的态度	41
二、优秀保险代理业务员应有的观念	47
第二节 优秀保险代理业务员应备的业务知识和能力	50
一、保险代理业务员的知识结构	50

二、保险代理业务员应具备的基本能力	53
三、保险代理业务员的自我管理能力	56
四、具有较强的推销基本功	58
第三节 优秀保险代理业务员的社交礼仪与语言艺术	59
一、保险代理业务员的社交礼仪	59
二、保险代理业务员的语言艺术	62
三、具有人格魅力与良好的气质风度	66
第四节 保险从业人员的行为准则和工作职责	67
一、保险代理业务员的行為准则	68
二、其他保险从业人员的工作职责	70
第三章 客户开拓实务指南	76
第一节 客户开拓的知识	76
一、开拓客户的重要性	76
二、寻找客户的途径	78
三、客户开拓的一般原则	79
四、客户开拓的常用方法	82
第二节 客户的选择与开拓	85
一、客户资格的审查	85
二、潜在投保者卡的建立与运用	90
三、开拓客户的方法	91
四、创造和提升保险产品的附加价值	105
五、顾问式推销	105
六、客户成功开拓实例	107
第三节 高额保单客户的开拓	110
一、高额保单卖给谁	110
二、打开高额保单客户的钱袋	111

三、开拓高额保单客户的技巧	112
第四章 接近客户实务指南	115
第一节 接近客户前的准备	115
一、心理准备	115
二、物质准备	117
三、装好必要的推销工具	119
四、做好出访前的准备	120
第二节 整理客户的信息资料	121
一、建立客户卡	122
二、建立系统的客户档案	123
第三节 制订拜访客户计划	126
一、拜访计划的六要素	127
二、拜访计划内容的拟订方法	128
三、慎选访问的时间	130
四、如何选择优先拜访对象	134
第四节 与客户接触	136
一、自我介绍	136
二、握手与寒暄	140
三、收集资料，培养感情	141
四、激发客户的保险购买欲	147
五、进行保险险种说明	147
第五节 保险营销洽谈	149
一、初步洽谈的常用方法	149
二、洽谈要有的放矢	152
三、营造良好的洽谈气氛	157
四、洽谈中要随机应变	158

五、洽谈中的语言技巧	162
第五章 化解客户拒绝实务指南	166
第一节 洞悉拒绝的缘由	166
一、客户拒绝心理的主要表现	167
二、客户拒绝的种类	168
三、产生拒绝心理的原因	170
四、如何分辨拒绝的真假	173
五、拒绝理由 50 种	173
第二节 对拒绝的处理	176
一、处理拒绝的一般原则	176
二、处理拒绝的常用方法	177
三、拒绝问题的解答——灵活运用对话术	181
四、处理拒绝的措施	185
第三节 处理顾客异议的技巧	189
一、正确认识顾客异议	190
二、顾客异议的类型	190
三、处理顾客异议的态度	191
四、处理顾客异议的基本步骤	193
五、处理顾客异议的方法	194
第四节 对客户拒绝的预防	198
一、合理组织保险宣传内容	198
二、灵活实施保险宣传	199
第五节 化解客户拒绝的实用技巧	202
一、化解拒绝 12 招	202
二、让客户说“是”的策略	203
三、让客户说“是”的技巧	204

四、处理拒绝的四种回应技巧	205
第六章 促成客户签单实务指南	209
第一节 了解保险促成的相关知识	209
一、促成签约应遵循的基本原则	210
二、促成工作对保险代理业务员的要求	211
三、保险促成的一般方法	213
第二节 如何顺利促成客户签单	215
一、达成交易的条件	215
二、正确判断客户的购买点	216
三、进行良好的保险产品说明	218
四、促成签单	220
五、成交辞别	223
六、顺利促成成交的有效方法	224
第三节 促成交易成功的技巧及实例	226
一、多次促成的技巧	226
二、告辞为下次成交做准备	227
三、应对不同类型客户的促成技巧	229
四、其他促成技巧	231
五、促成成交的成功案例	232
第四节 保险促成的其他相关问题	236
一、不成交时应该注意什么?	236
二、何时才算真正的促成?	238
三、促成时应注意哪些事项?	240
四、如何避免客户反悔	244

第一章

充满“钱景”的职业——保险代理

与其他产品代理相比，保险代理更强调顾客至上的原则。保险代理过程既是商业交易过程，也是保险代理人与顾客实际交往的过程。保险代理是一个更需要善心和诚意的职业，一个更注重和谐人际关系的职业。

中国保险业的起步和发展只是近几年的事。中国人口众多，为中国保险提供了无限的发展空间，随着改革开放的不断深化和人民生活水平的不断提高，中国的保险业这几年以飞跃的速度发展。中国保险市场的潜力极大，未来的发展势头不减。中国的保险业发展需要众多的保险代理业务员。百万高薪职业——超过 100 万个年薪高达 100 万的职位正虚位以待着你。

第一节 保险代理业务员必备知识

一、保险代理的概念、特征

（一）保险代理的概念

保险代理是一种经济行为，是指根据保险人的委托，向保险人

收取代理手续费，并在保险人的授权范围内代为办理保险人的保险业务。保险代理具有委托代理的一般特征，即被代理人与代理人在平等自由的基础上订立代理合同，同时双方的权利义务由代理合同来规定。由于保险业务专业性强，技术要求高，且涉及广大投保人、被保险人以及保险人、中介人的利益，与社会生活密切相关，所以，为了妥善处理保险代理问题，各国一般都通过立法来制定保险代理制度。

（二）保险代理的特征

保险代理的特征主要表现为保险代理人的法律特征：

1. 保险代理是由民法调整的行为

民事法律行为是公民或法人旨在确立、变更和终止民事法律关系而实施的行为，代理是民事法律行为之一。《民法通则》规定：“代理人在代理权限内，以被代理人的名义实施民事法律行为。被代理人对代理人的代理行为，承担民事责任。”因而保险代理具备民事代理的一般特征：在保险代理实践中，一是保险代理人以保险人名义进行代理活动；二是保险代理人在保险人授权范围内做独立的意思表示；三是保险代理人与投保人实施的民事法律行为，具有确立、变更或终止一定的民事权利义务关系的法律意义；四是保险代理人与投保人之间签订的保险合同所产生的权利义务，视为保险人自己所做的民事法律行为，法律后果由保险人承担。因此，保险代理是由民法调整的民事法律行为，应遵循民法的基本原则。

2. 保险代理是基于保险人授权的委托代理

保险代理产生于保险人的委托授权，因而属于委托代理。委托保险代理必须采用书面形式。保险代理合同是保险人与代理人关于委托代理保险业务所达成的协议，是证明代理人具有代理权的法律文件。

3. 保险代理是代表保险人利益的中介行为

保险代理人在代理合同授权范围内，代表保险人开展业务，代表保险人的利益。在法律上将保险代理人与保险人视同一人。

二、保险代理合同

保险代理合同是指保险代理人与被代理的保险公司之间根据平等互利、双方自愿的原则，依法签订的规定双方权利和义务的书面协议。一方面，代理合同通过规定保险代理人的代理权限和违约责任来约束代理人的行为，客户保险人和投保人的利益；另一方面，它规定保险代理人在授权范围内所进行的保险代理行为，保险人必须承担责任，并按合同约定支付代理手续费，从而保护保险代理人的利益。

保险代理合同的签约范围十分广泛，它可以发生在法人之间，如保险人和保险代理公司或具有法人地位的兼业代理人签约；也可以发生在法人与非法人组织之间，如保险人与法人组织的分支机构签约；还可以发生在法人与自然人之间，如保险人和保险个人代理人签约。

（一）保险代理合同的特征

保险代理合同，是经济类合同的一种，具有一般经济合同的性质，但由于保险代理业务的特殊性，保险代理合同又具有以下特征：

1. 劳务性

保险代理合同是一种有偿合同。有偿合同是指合同双方当事人权利的享受是有代价的。保险代理要取得一定的劳务手续费，就要进行有效的业务活动，而保险人要通过代理人开展业务活动，就要支付一定比例的手续费以保证保险代理业务员的生活必需。代理手续费也称佣金，即保险代理人在完成招揽和销售保险业务之后，根据代理合同的规定，向保险公司收取的报酬。代理手续费的高低，

按照代理的性质和方式的不同而不同。按照财政部 1993 年 1 月公布的《金融保险企业财务制度》的规定,各种保险业务的代理手续费的范围是 4%~7%,低于国际上普遍的 15%~20%。随着保险市场的不断发展和专业代理人的不断增加,为使保险代理人的收入能够足以应付开支,并获得合理的利润,目前代理各类保险业务的手续费应该进行合理调整与提高。

2. 双务性

保险代理合同是一种双务合同。所谓双务合同,是指合同双方当事人相互享有权利、相互负有义务的合同。在保险代理关系中,保险代理人和保险人在享有权利的同时必须承担各自的义务。因此,在保险代理中,必须明确双方相互的权利和义务,确保双方都能有根据地承担和履行各自的义务,享受应有的权利。

3. 特殊性

保险代理合理是一种特殊合同。保险人在不违背代理人基本利益的前提下,可以单向调节委托代理的业务范围。这种单向调节合同内容,可以征求保险代理人的意见,也可以不征求保险代理人的意见。如保险公司决定停办某种保险业务,调整保险费率等都不需要征求保险代理人的同意。

(二) 保险代理合同的要素

保险代理合同是一种民事法律关系,因而它具有民事法律关系中不可缺少的三个构成要素:主体、客体和内容。

1. 保险代理合同的主体

保险代理合同的主体具体如下:

(1) 保险代理人。保险代理人是指根据保险人的委托,向保险人收取代理手续费并在保险人授权的范围内代为办理保险业务的法人或自然人。根据我国《保险代理人管理规定(试行)》,保险代理人包括专业代理人、兼业代理人和个人代理人三种形式。