

BAOXIAN ZHANYE JIQIAO

保 險 展 業 技 巧

王以祥 王 伟 编著

中国海洋大学出版社

· 青 岛 ·



作者简介

王以祥，1947年11月出生，大学本科，高级政工师。1965年入伍，荣立三等功两次，1985年转业从事保险工作。历任支公司业务副经理、经理，分公司业务副总经理等职。多次被评为省级先进工作者，1995年被评为全国人保系统先进个人。在《保险研究》上发表的《浅谈保险市场竞争》、《浅议财产保险业务中存在的问题及对策》的论文，分别获1994年全国市场经济理论与金融体制改革研讨会一等奖和烟台市社会科学优秀成果奖。业绩被《中国“八五”科学技术成果选》、《中国企业家高级交流辞典》和《中国改革成果通报》及“国家数据库”录编。

tixiang_wang2006@yahoo.com.cn



作者简介

王伟，1972年2月出生，1992年大学毕业后即在保险公司工作。十几年来，从事过业务、财务、市场开发、营销管理等工作，历任基层支公司业务副经理、分公司市场开发部、营销管理部副经理等职务，组织过多次营销培训，被总公司、省公司聘为营销讲师团成员。

tingwangyi@yahoo.com.cn

目 录

第一章 入门知识	(1)
第一节 保险与风险	(1)
第二节 我国保险的分类	(2)
第三节 保险的组织形式	(4)
第四节 保险的职能	(6)
第五节 保险的特征	(8)
第六节 保险同其他相似组织的比较	(9)
第七节 保险的主要险种	(11)
第八节 保险中介	(12)
第九节 我国保险市场的现状及前景	(18)
第二章 冲破自我桎梏	(23)
第一节 人生不会贬值	(23)
第二节 适应市场	(24)
第三节 生存考验	(25)
第四节 行销是一种职业	(26)
第五节 肯定自己的选择	(27)
第六节 充满必胜的信念	(28)
第七节 怎样使自己充满信心	(29)
第八节 战胜自卑感	(30)
第九节 战胜自我的勇气	(32)
第十节 确立高尚的事业目标	(33)
第十一节 培养成功的心态	(35)
第三章 展业起步	(38)

第一节	了解准保户投保的心理	(38)
第二节	“动”是成功的开始	(40)
第三节	开拓与自信	(42)
第四节	克服逃避心理	(44)
第五节	路是人走出来的	(44)
第六节	优势与劣势	(45)
第七节	怎样发掘准保户	(47)
第八节	建立档案	(50)
第九节	走访准保户应注意的事项	(51)
第四章	展业技巧	(52)
第一节	打招呼的学问	(52)
第二节	相信自己的口才	(53)
第三节	怎样让陌生人信任你	(54)
第四节	三言两语拉近乎	(58)
第五节	没有启蒙就没有准保户	(59)
第六节	卖单的劝说	(61)
第七节	怎样接近准保户	(64)
第八节	促成技法	(67)
第九节	促成时刻应注意的事项	(70)
第十节	常见异议的处理	(71)
第十一节	告别的艺术	(72)
第十二节	展业员的禁忌语	(72)
第五章	展业秘方	(74)
第一节	“保险小超市”	(74)
第二节	推理式	(75)
第三节	悬念诱导	(76)
第四节	卖关子	(78)
第五节	随机应变	(78)

第六节	展业要因人而异	(79)
第七节	兵法新用	(82)
第八节	垒墙式展业	(85)
第九节	展业人员的万能通行证	(86)
第十节	取胜秘诀	(87)
第六章	保险展业员展业的有关规定	(89)
第一节	保险代理从业人员资格认定	(89)
第二节	保监会对保险代理人的执业管理	(90)
第三节	保险兼业代理资格的认定	(91)
第四节	保险兼业代理的运作	(92)
第五节	保监会对保险兼业代理人的执业管理	(93)
第六节	保险代理的法律责任	(94)
第七节	保险代理合同	(96)
第八节	保险代理人的展业规则	(108)
第九节	保险展业人员的行为准则	(109)
第十节	展业员个人所得税的缴纳	(110)
附录	保险业常用词汇	(111)
	准保户	(111)
	财产保险	(111)
	人身保险	(111)
	人寿保险	(111)
	保险代理人	(111)
	保险承保	(111)
	卖单	(111)
	保险监督管理委员会	(111)
	保险	(112)
	保险的职能	(112)
	保险与储蓄的关系	(112)

保险展业	(112)
保险人	(112)
保险合同	(112)
保险法	(113)
保险事故	(113)
保险单	(113)
转移危险	(113)
续保	(113)
智力开发	(114)
自然灾害	(114)
自愿保险	(114)
足额保险	(114)
定值保险	(114)
不定值保险	(114)
全部损失	(114)
协议价值	(114)
地震保险	(115)
投保	(115)
财产危险	(115)
附加险(别)	(115)
佣金	(115)
承保人	(115)
承诺	(116)
定期保单	(116)
定额保险	(116)
法定保险	(116)
责任保险	(116)
经纪人	(117)

直接损失	(117)
保险事件	(117)
绝对免赔额(率)	(117)
相对免赔额(率)	(117)
退保	(117)
特约责任	(117)
特约保险	(117)
索赔通知	(118)
索赔	(118)
最高限额	(118)
强制保险	(118)
赔偿责任	(118)
意外事故	(118)
被保险人	(118)
保险危险	(118)
仲裁	(119)
道德危险	(119)
重复保险	(119)
重置价值保险	(120)
劳动保险	(120)
劳合社标准保险单	(120)
汽车保险	(120)
法人	(121)
法律责任	(121)
保险费	(122)
保险标的	(122)
保险价值	(122)
保险利益	(122)

保险金额	(123)
保险期限	(123)
保险费率	(123)
保险责任	(124)
保险估价	(124)
保险单的转让	(124)
除外责任	(125)
除外事项	(125)
航空保险	(125)
理赔	(125)
理赔员	(126)
理赔代理人	(126)
船舶保险	(126)
盗窃保险	(127)
原保险	(128)
再保险	(128)
共同保险	(128)
保险产品	(128)
保险市场	(128)
信用保险	(129)
保证保险	(129)
生存保险	(129)
团体人寿保险	(129)
团体意外伤害保险	(130)
健康保险	(130)
医疗保险	(130)
不可争条款	(130)

第一章 入门知识

第一节 保险与风险

保险来源于风险的存在。中国自古就有“天有不测风云，人有旦夕祸福”和“未雨绸缪”、“积谷防饥”的说法。

人们在日常生活中，经常会遇到一些难以预料的故事和自然灾害，小到失窃、车祸，大到地震、洪水。意外故事和自然灾害都具有不确定性，我们称之为风险。失窃、地震等造成的风险称为风险事件。而那些隐藏于风险事件背后的，可造成损失的因素，称为风险因素。风险因素可以是有形的，如路滑造成车祸；也可以是无形的，如疏于管理造成失窃。

保险的定义可表述为：保险是为了应付特定的灾害或意外事件，通过订立合同实现补偿或给付的一种经济形式。

探其本质，保险是一种社会化安排，是面临风险的人们通过保险人组织起来，从而使个人风险得以转移、分散，即由保险人组织保险基金，集中承担风险。当被保险人发生损失，则可从保险基金中获得补偿。

从经济的角度看，保险是对客观存在的未来风险进行转移，把不确定性损失转变为确定性成本（保险费）的风险管理的有效手段之一。换一个角度说，是以极小的投入（保险费率一般按千分比确定）换取极大的经济补偿（以投保额损失价值为上限）。

从社会角度看，保险体现人们的互助精神，也就是说，一人损

失,大家分摊,即“人人为我,我为人人”,把原来不稳定的风险转化为稳定的因素。

从法律的角度看,保险是一种合同行为。投保人向保险人交纳保险费,保险人在被保险人发生合同规定的损失时给予经济补偿。

第二节 我国保险的分类

1. 财产保险与人身保险

根据保险标的的不同,我国保险可分为财产保险和人身保险两大类。

财产保险是指以财产及相关利益为保险标的的保险(以物为主体)。它是以有形或无形财产及其相关利益为保险标的的一类补偿性保险。

目前国际上一些国家将财产保险称为非寿险,与寿险加以区别,其范围就更加广泛。我国习惯上将保险标的分为有形财产、相关经济利益和损害赔偿三大类。因此财产保险通常以保险标的为标准划分,可分为财产损失险、责任保险、信用保险和保证保险四种类型。

人身保险是指以人的寿命和身体为保险标的的保险(以人为主体)。它是人们遭受不幸事故或因疾病、年老以致失去工作能力、伤残、死亡,或年老退休时,根据保险合同的约定所给付的保险。

人身保险的分类根据不同的角度和要求,有不同的分法。主要有以下几种:

A. 按保险责任的不同可分为:人寿保险、人身意外伤害保险和健康保险。

B. 按保险期限的不同可分为:短期业务(保险)(1年以下)和

长期业务(保险)(1年以上)。

C. 按承保方式的不同可分为:团体保险、个人保险、银行代理。

D. 按是否分红可分为:分红保险和不分红保险。

E. 按设计类型的不同可分为:万能保险和投资联结保险等。

F. 按风险程度的不同可分为:标准体保险、次标准体保险、完美体保险。

2. 原保险与再保险

发生在保险人和投保人之间的保险行为,称为原保险。

发生在保险人与保险人之间的保险行为,称为再保险。

3. 商业保险与社会保险

商业保险是指按商业原则经营,以营利为目的的保险形式,由专门的保险企业经营。

社会保险是指在既定的社会政策的指导下,由国家通过立法手段对公民强制征收保险费,形成保险基金,用于对其中因年老、疾病、生育、伤残、死亡和失业而导致丧失劳动能力或失去工作机会的成员提供基本生活保障的一种社会保障制度。社会保险不是以营利为目的,运行中若出现赤字,国家财政将给予支持。

4. 商业保险与政策性保险

政策性保险是国家为体现一定的政策,举办一些不以营利为目的的保险,由国家投资设立的公司经营,或由国家委托商业保险公司代办,主要经营高风险业务,如出口信用保险、农业保险等。若经营者发生经营亏损,由国家财政给予补偿。

商业保险公司出于利润最大化考虑,通常是不会主动经营这类保险业务的。

5. 个人保险与团体保险

按照保险保障的对象,可以把人身保险分为个人保险和团体保险。

个人保险是以个人为承保单位的保险,是为了满足个人和家庭的需要而设的。

团体保险是向一个团体中的众多成员提供人身保险保障的保险,以机关、社会团体、企事业单位为投保单位。

6. 自愿保险与强制保险

按照保险的实施方式,保险可分为自愿保险和强制保险。

自愿保险是保险人和被保险人在平等互利、等价有偿的原则基础上,通过协商,采取自愿方式签订保险合同而建立的一种保险关系。

强制保险又称法定保险,是指根据国家颁布的有关法律和法规,凡是在规定的范围内的单位或个人,不管愿意与否都必须参加的保险。

第三节 保险的组织形式

保险的组织形式有国有独资公司、股份有限公司、相互保险公司、保险合作社以及其他保险组织。保险组织形式多样化的主要原因在于经济发展的不平衡性和保险需求的多样性,同时,它有利于构架我国垄断竞争型保险市场模式。一方面具有大量的公司存在,利于促进竞争;另一方面少数公司所占市场份额较高,利于保证保险市场的稳定,从而,使被保险人得到保险保障。

1. 国有独资保险公司

国有独资保险公司是指经国家保险监管机关批准设立,经营保险业务的国有独资公司。国有独资保险公司是我国保险公司的主要组织形式之一,在我国保险市场占有主导地位。如中国人民财产保险股份有限公司、中国人寿保险股份有限公司、中国财产再保险股份有限公司等。

2. 保险股份有限公司

保险股份有限公司是指由国家保险监管机关批准设立经营保险业务的股份有限公司。它是以股东认购的股份来承担有限责任的。股份有限公司是我国保险公司的重要组织形式之一。改革开放以后,我国新设立的中资保险公司基本上采取这种组织形式。如中国太平洋保险股份有限公司、中国平安保险股份有限公司、华泰财产保险股份有限公司、泰康人寿保险股份有限公司、永安保险股份有限公司、新华人寿保险股份有限公司、天安保险股份有限公司等。

3. 外国保险公司分公司

外国保险公司分公司是指外国保险公司依照《保险法》和行政法规的规定,经国家保险监督管理机关批准,在国内从事保险经营的分公司,它是相对于国内保险公司而言的。

4. 中外合资保险公司

中外合资保险公司是指中国合营者与外国合营者依照中华人民共和国法律的规定,在中国境内共同投资,经保险监管部门批准设立的保险公司。

中外合资保险公司必须是中国企业法人,其组织形式为有限责任公司。

5. 其他组织形式

第一,相互保险组织。

相互保险组织是一种非赢利性的保险组织,它的成员既是保险人又是被保险人。每一个成员在参加相互保险组织时,要以会费形式预交一定数量的保险费,形成保险责任准备金,用以支付赔偿及管理费用。该形式目前在欧美国家相当普遍。

第二,保险合作社。

保险合作社属非赢利的保险组织,它与相互保险组织有共同点,但又存在很多差异:

(1) 成员身份不同。保险合作社的成员只能是自然人,而相

互保险组织的成员可以是自然人,也可以是法人。

(2) 成员与社团的关系不同。保险合作社的成员作为出资股东,可以不与保险合作社建立保险关系,但保险关系的建立必须成为保险合作社成员为条件。相互保险组织成员一旦保险关系解除,成员身份也随之丧失。

(3) 保险业务范围不同。保险合作社的业务范围仅局限于其组织成员,而相互保险组织可做社团以外的业务。

(4) 资金来源方式不同。保险合作社的保险费采用固定制,不足补偿时不予追加,而从营运准备金中扣除;相互保险组织则有摊收、预收保险费、永久保险制等几种形式。

第三,自保组织。

顾名思义是自己保自己。自保组织始创于 20 世纪 50 年代,一般都是责任有限公司,是一些大企业集团为保障其财产在遭受意外风险时能得到及时补偿而设立的保险组织。目前美国已有 1000 多家自保组织。

第四,个人保险组织。

目前世界上最大的个人保险组织是英国伦敦的劳合社。劳合社不是保险公司,本身并不承保业务,而是一个保险社团组织,只向其成员提供保险交易场所和各种服务。

第四节 保险的职能

(一) 保险职能的含义

保险职能是指保险的内在的、固有的功能,它是由保险的本质和内容决定的。国内外的保险人士,对保险的职能存在着不同的认识。一般认为,保险的职能有基本职能和派生职能之分。

(二) 保险的基本职能

保险的基本职能就是保险的原始职能与固有职能,它不因时

间的推移和社会形态的不同而改变。保险的基本职能主要有：

1. 补偿损失职能

保险是在特定风险损害发生时,在保险的有效期和保险合同约定的责任范围以及保险金额内,按其实际损失数额给予赔付。这种赔付原则使得已经存在的社会财富因灾害事故所致的实际损失在价值上得到补偿,在使用价值上得以恢复,从而使社会再生产过程得以连续进行。保险的补偿职能,只是对社会已有的财富进行再分配,而不能增加社会财富。因为从社会角度而言,个别遭受风险损害的被保险人的所得,正是没有遭受损害的多数被保险人的所失,它是由全体投保人给予的补偿。这种补偿既包括财产损失的补偿,又包括责任损害的赔偿。

2. 经济给付职能

财产保险与人身保险是两种性质完全不同的保险。由于人的价值是很难用货币来计价的,所以,人身保险是经过保险人和投保人双方约定进行给付的保险。因此,人身保险的职能不是损失补偿,而是经济给付。

(三)保险的派生职能

随着保险内容的丰富和保险种类的发展,保险的职能也有新的发展,在保险基本职能的基础上,产生出派生职能。保险的派生职能主要有两项:

1. 融资职能

保险的融资职能,就是保险融通资金的职能或保险资金运用的职能。保险的补偿与给付的发生具有一定的时差性,这就为保险人进行资金运用提供了可能。保险人通过保险资金的融资,一方面能使保险经营更加稳定,另一方面能不断壮大保险基金,增强赔偿(给付)能力。因此,保险又派生了融资的职能。保险融资的来源主要包括:资本金、总准备金或公积金、各项保险准备金以及未分配资金的盈余。保险融资的内容主要包括:银行存款、购买有

价证券、购买不动产、各种贷款、委托信托公司投资、经管理机构批准的项目投资及公共投资、各种票据贴现等。

2. 防灾防损职能

防灾防损是风险管理的重要内容,由于保险的经营对象就是风险,因此,保险本身也是风险管理的一项重要措施。保险企业为了稳定经营,要对风险进行分析、预测和评估,看哪些风险可作为承保风险,哪些风险可进行时空上的分散,等等。而人为的因素与风险转化为现实损失的发生概率具有相关性,因此,通过人为的事前预防,可以减少损失。由此,保险又派生了防灾防损的职能。而且,防灾防损作为保险业务操作的环节之一,始终贯穿在整个保险工作之中。①从保险自身的经营稳定性和收益角度来讲,保险公司通过积极防灾防损,就可减少保险的风险损失,增强其财务的保险原理与实务支付能力,并增加保险经营的收益。②保险公司加强防灾防损工作,就能积极有效地促进投保人的风险管理意识,从而促使其加强防灾防损工作,避免各类事故的发生。③保险的经营从承保到理赔,要对风险进行识别、衡量和分析。因此,保险公司积累了大量的损失统计资料,其丰富的专业知识可以有针对性地向企业提出防灾防损工作,进而履行其防灾防损的社会职责。可见,防灾防损是保险的一个派生职能。

第五节 保险的特征

(一)互助性

保险具有“一人为大家,大家为一人”的互助特性。保险在一定条件下分担了个别单位和个人所不能承担的风险,从而形成了一种经济互助关系。这种经济互助关系通过保险人用多数投保人缴纳的保险费所建立的保险基金对少数遭受损失的被保险人提供补偿或给付而得以体现。