

杨立旺
袁兵兵 编著
魏培元

寿险推销指南



- ☆ 五花八门的寿险险种
- ☆ 前景诱人的寿险推销业
- ☆ 寿险推销员的正确心态
- ☆ 寿险推销员八忌讳

寿险推销指南



- ★ 五花八门的寿险险种
- ★ 前景诱人的寿险推销业
- ★ 寿险推销员的正确心态
- ★ 寿险推销员八忌讳

杨立旺
袁兵兵 编著
魏培元

(川)新登字 014 号

选题策划:蓝明春 李慧宇

责任编辑:陈克坚

封面设计:彭 俊

技术设计:陈克坚

责任印制:李 平

寿险推销指南

杨立旺 袁兵兵 魏培元 编著

四川大学出版社出版发行 (成都市望江路 29 号)

新华书店经销 西南财大印刷厂印刷

787×1092mm 32 开本 8.5 印张 2 插页 182 千字

1997 年 8 月第 1 版 1997 年 8 月第 1 次印刷

印数:0001—5000 册

ISBN 7-5614-1576-1/F·241 定价:8.50 元

W322/22

前 言

1993年初，美国国际集团旗下的“友邦”保险公司在上海滩登陆。开业伊始，即把一种全新的、国际通行的营销方式带入了国内尚未涉足的个人人寿保险(以下简称为寿险)市场，他们凭借其雄厚的实力和丰富的经验，在上海寿险市场上刮起了一股“友邦旋风”，从而揭开了中国大陆开拓个人寿险市场的序幕。

短短几年时间，个人寿险像雨后春笋般在神州大地上茁壮成长。数十万不同年龄的人被吸引到寿险推销这一充满机遇与挑战的新兴事业中，成为国内寿险市场上一支令人瞩目的生力军。他们走街串巷，深入千千万万个单位和家庭，向广大群众宣传保险知识，传播新型的生活理念，为我国寿险业的发展注入了一股新的活力。据不完全统计，仅1996年，全国寿险个人推销保费收入就达40亿元左右，中国个人寿险市场正日益显示出极大的发展潜力。

作为一项为千家万户送温暖、保平安的爱心事业，寿险推销理应得到社会公众的理解与支持。但是我们看到，不少人对寿险推销存在这样或那样的看法，有的甚至在门口挂上了“寿险推销谢绝入内”的牌子。这一方面反映出人们保险意识还有待进一步提高，另一方面，也说明不少寿险推销员在推销方式和作法上的确令客户反感。为此，我们深感有必

要提供一本专门介绍寿险推销技巧和经验的读物。恰好中国平安保险公司成都分公司王勉副总经理、张可总经理助理及四川大学出版社的蓝明春副社长也有类似愿望。本着理论性与实用性相结合的原则，我们在参阅大量相关资料的基础上，编写了这本《寿险推销指南》，希望能对寿险从业人员以及对人寿保险感兴趣的朋友有所帮助。

本书由杨立旺写出提纲、负责资料收集及总纂。袁兵兵、魏培元参加了编写。具体分工如下：魏培元撰写第一章、第二章和第八章的第一节；袁兵兵撰写第三章、第四章、第八章的第二、三节，杨立旺撰写第五章、第六章和第七章。

本书适合保险公司各级领导员工阅读，适合从事保险推销业的朋友阅读，也可作为各大专院校保险专业同学的课外读物。

限于作者水平，书中难免有错误和疏漏之处，敬请各位专家和读者指正。

本书在提纲草拟及写作过程中得到了西南财经大学陈朝先教授的大力支持，谨致谢意。

作 者

一九九七年七月一日

目 录

第一章 寿险推销 挑战自我.....	(1)
一、寿险是爱心的奉献和责任的体现.....	(1)
二、五花八门的寿险险种	(24)
三、前景诱人的寿险推销业	(38)
第二章 寿险推销员 真金不怕火来炼	(45)
一、寿险推销员的正确心态	(45)
二、寿险推销员的八忌	(50)
三、克服低潮才能充满激情	(58)
第三章 知己知彼 百推不厌	(67)
一、对寿险商品了如指掌	(67)
二、东西南北中，客户在心中	(82)
三、周祥计划，有备无患	(92)
第四章 客户拜访 勇敢迈出第一步	(99)
一、预约客户要彬彬有礼	(99)
二、拜访客户要见机行事.....	(105)
三、留给客户良好的第一印象.....	(117)
第五章 面谈问答 成竹在胸.....	(128)
一、巧用语言艺术，往往事半功倍.....	(128)
二、能言善语，推销有术.....	(138)
三、说服与反驳要成竹在胸.....	(147)

第六章 永远的客户 永远的寿险推销	(157)
一、为客户服务是寿险推销的宗旨.....	(157)
二、让客户充当寿险的宣传使者.....	(164)
三、客户永远是对的.....	(169)
四、与客户多加交流, 增强友谊.....	(174)
第七章 精通法规 增强责任心	(177)
一、《保险法》的基本内容	(177)
二、国家对保险代理人的管理.....	(197)
三、熟知保险公司的规章制度.....	(205)
四、做一名知法、懂法的寿险推销员.....	(211)
第八章 百折不挠 成就巨大	(213)
一、推销之神原一平.....	(213)
二、梁延夫和他的“保险工作室”	(217)
三、推销员的故事.....	(221)
附录一 中华人民共和国保险法	(227)
附录二 保险代理人管理暂行规定	(257)
主要参考书目	(268)

第一章 寿险推销 挑战自我

当一群朝气蓬勃的年轻人以人寿保险（以下简称为寿险）推销员的身份在上海滩走街串巷，将保险服务领域延伸到千家万户时，一场被称之为“寿险推销”的观念变革便在神州大地悄然兴起。这群从事寿险推销的人品尝的不仅是压力和失败，而更多的是经过不懈努力之后的成功喜悦。事实证明，寿险推销是一项富有挑战与充满诱惑的事业。做一名成功的寿险推销员是每一位立志于寿险推销的人所梦寐以求的目标。本书将重点介绍如何做一名寿险推销员并助你跨入成功者行列。

一、寿险是爱心的奉献和责任的体现

人寿保险是以被保险人生存或死亡为保险事故的人身保险。除特别说明外，本书所言的人寿保险是指人身保险，即广义的寿险。

（一）寿险的产生与发展

1. 寿险的起源和形式

人自身所面临的死亡、伤残、疾病、年老等风险是寿险产生与发展的前提。就某个个人或单个家庭而言，在短时期

内发生上述事故是偶然的,然而从整个社会和较长时期来看,上述事故的发生则是无法避免的。这些风险的发生,会使个人收入减少甚至丧失劳动收入,同时也增加了家庭的经济负担,通常使个人与其家庭生活水平下降甚至陷入困境。

剩余产品的形成是寿险产生的物质基础。随着生产力的发展,人类社会有了剩余产品,人们可以将剩余产品储存起来,以备上述风险事故发生时使用。但只靠个人与家庭储存剩余产品来应付风险事故是远远不够的,因此便需要以互助形式来建立社会化的应付人身风险的后备体系

德国人爱德华·哈雷和英国人詹姆斯·道森对寿险的产生、发展起过巨大的推动作用。哈雷根据某个阶段人们的死亡统计资料,编制出了世界上第一张生命表,比较精确地计算出了各年龄人群的死亡概率,这为寿险经营者区别不同的年龄人群而收取不同的保险费奠定了精算基础。詹姆斯·道森根据自己参加保险因年老而遭拒绝的现实,提出了均衡保险费的理论,即将老年人应负担的部分保险费提前到年轻时交纳,从而在整个生命中使个人所交的保险费保持一种均衡与平准,这极大地扩大了寿险经营者的承保对象。1762年,英国人采纳均衡保险费理论创办了伦敦公平保险社,这家寿险公司的成立被认为是现代寿险制度形成的标志。

2. 寿险的发展状况

作为老牌资本主义国家,英国曾是世界上寿险最发达的国家。此后,美国、德国、法国等国的寿险也得到了迅速的发展。长期以来,美国是世界寿险业务量最大的国家。二战后,日本的寿险发展也十分迅速,近十几年来,日本寿险业务总量和人均寿险保费两项指标均居于世界首位。

(1) 寿险业务发展规模。60 年代以前，世界非寿险业务发展速度一直优于寿险业务发展速度；而到了 70 年代，寿险业务的增长迅速便超过了非寿险业务。1987 年的世界寿险保费收入超过了非寿险保费收入，这种状况一直持续至今。

(2) 寿险险种结构。寿险的最早形式是死亡保险，随着寿险公司经营水平的提高，为满足人们防御人身风险事故的不同需求，寿险公司也推出了生存保险以及生死合并的两全保险。同时，也产生了意外伤害保险与健康医疗保险。为了简化投保手续，寿险公司还陆续推出了简易人身保险、团体保险、储金保险等险种，这些险种彼此之间的相互组合便又构成了许多新的险种形式。

从世界保险业发达国家的寿险发展历史来看，年金保险与健康保险的发展速度十分迅猛，其保费收入增长很快，所占比重甚至已超过了死亡保险。近 10 年来，寿险的投资职能愈发明显，分红寿险的崛起便有力地证明了这一点。

(3) 寿险的机构状况。随着寿险的发展，寿险的组织机构——寿险公司也取得了很大的发展。世界上许多寿险公司数目远远高于非寿险公司。作为世界上寿险公司数目最多的国家——美国，最近 30 年来的寿险公司数目增长了两倍多。寿险市场上，除寿险公司的员工从事寿险工作外，还有保险代理人、保险经纪人、保险医药师等大量中介性辅助服务人员。在美国总人口中，平均每 100 多人中就有 1 个人从事寿险业务。

3. 我国寿险业的发展现状

(1) 我国寿险的发展历史。作为现代意义上的寿险而言，我国寿险是资本主义国家入侵我国时所带来的舶来品。先是

外商在中国纷纷设立寿险公司；而后，我国的民族资本家在学习与借鉴的基础之上，于20世纪初期设立了我国的民族寿险公司。与我国半殖民地半封建社会的国情相对应，我国民族寿险业受着西方殖民主义和封建主义、官僚主义三座大山的压迫，发展十分缓慢。

中华人民共和国成立后，通过对原有的民族寿险业的社会主义改造，于1949年成立了国家独资的中国人民保险公司，并在全中国范围内开展业务。建国初期，寿险业得到了迅猛的发展，职工团体人身保险、个人人寿保险、简易人身保险等在全国范围内得到了普遍开展。1951年，国家政务院财政经济委员会颁布了关于铁路、轮船、飞机旅客意外伤害强制保险的三个条例，以国家法令、法规的形式，采用强制实施的手段有力地支持了寿险业务的大发展。

后来，由于众所周知的原因，我国的整个保险业务几乎全部停止。寿险业的发展跌入了谷底，形成了长达20多年的休眠期。

党的十一届三中全会决定把全党全国的工作重心转移到经济建设上来，寿险业也随之迎来了它发展的春天。从1982年我国开始恢复办理寿险业务以来，我国的寿险业便进入了一个崭新的阶段。寿险业的保费收入逐年上升，寿险险种结构也更加完备配套，寿险组织机构也逐步得到了健全和发展。

(2) 我国寿险业的发展现状。我国寿险业恢复初期，正好碰上我国国民经济飞速发展的大好时机，再加之长期以来所压制的保险需求的释放，我国寿险业的发展势头十分迅猛，取得了骄人的成绩。自1987年以来，寿险保费收入平均每年递增35%，超过了财产保险保费的增长速度，寿险保费在总

保费中所占的比重在不断增加。

然而，在我国保险公司财产、人寿险混业经营的局面下，整个保险界是重财产保险轻人寿保险，有的地区还出现了挤占寿险长期性资金的情况，这严重影响与制约了我国寿险业的进一步飞速发展。1994年，人保、太平洋、平安三家保险公司的寿险保费收入总和为226.83亿元，仅占国民生产总值的0.3%。从寿险保费占总保费的比例来看，我国只有1/3，而日本的这个比例为78.7%，印度为70%，世界平均水平为56.1%。这与我国是世界人口第一大国的现实相距甚远。财产、人寿险分业经营，实行寿险单独核算，促进寿险业大发展、上台阶已成为当务之急。

1996年，按照《保险法》有关财产、人寿险分业经营的规定与国务院、中国人民银行的统一部署，中国人民保险公司改组成为中国人民保险集团公司，下设独立核算的专业子公司——中保人寿保险有限公司专营人寿保险业务。中国太平洋保险公司、中国平安保险公司也纷纷实行财产、人寿险分业管理，为寿险业的独自专营做准备。中国寿险业进入了一个崭新的发展阶段。1996年，中国人民银行本着优先发展寿险业的原则，先后批准成立了新华人寿保险公司、泰康人寿保险公司、中宏人寿保险公司等几家专营人寿保险业务的保险公司。1996年，我国人寿险保费收入达311亿元，占总保费756亿元的41.14%。

4. 我国寿险业的发展趋势

中国寿险起步较晚，但发展快，自1982年重新恢复仅10年时间，已在世界排名第24位。但从保险深度与保险密度看，中国寿险还相当落后，潜力很大，亟待我们下大功夫，花大

气力，把潜力充分挖掘出来，加快寿险市场建设步伐，力争在短时间内步入世界寿险事业前列。据世界银行预测，中国保险收入到 2000 年将达到 2000 亿元，亦有人更乐观，认为可达到 2500 亿元。按保守分析，如果中国寿险达到世界寿险在市场平均的比重 52.4%，中国寿险届时年收入将达 1100 亿元。如能达到占亚洲平均 72% 的水平，寿险收入将高达 1400 亿元。如果要达到这个水平，这几年势必将有较大的年增长幅度。这里对中国寿险的发展前景作一些分析：

(1) 中国经济持续稳定发展为寿险业的发展打下了良好的物质基础。寿险发展速度一般高于国民生产总值的增长速度。据统计，我国的国民生产总值 1979 年为 3998 亿元，1994 年为 43800 亿元。15 年中，有 9 年的增长速度均在 10% 以上，而且这种增长速度还将继续保持。随着国民经济的发展，综合国力的提高，职工收入不断提高，居民节余资金越来越多，到 1994 年底，城乡居民储蓄余额已高达 21500 亿元，今后，节余资金还会继续增加，从而为寿险业的发展提供了深厚的物质基础。

(2) 深化体制改革为寿险业务发展提供了广阔的空间。1993 年 11 月，中共十四届三中全会通过的《中共中央关于建立社会主义市场经济体制若干问题的决定》中明确指出“发展商业性保险作为社会保险的补充”。这里指的商业性保险就是人寿保险。1994 年颁布的《中华人民共和国劳动法》进一步明确规定，国家鼓励用人单位根据本单位实际情况为劳动者建立补充保险，国家提倡劳动者个人进行储蓄性保险。由此可见，国家对发展人寿保险十分重视。众所周知，今后无论是发达国家，还是发展中国家，社会保险只能保障人民的

基本生活。对收入水平较高的人来说，他们绝不会满足于最低保障的社会保险，必然寻求有较高保障的人寿保险，这将使寿险发展空间越来越广。

(3) 我国人口预计到 2000 年将达 13 亿人，这是世界上任何国家都不可能拥有的广阔市场。据保守的估计，如果中国人均寿险支出达到 80 元，全国寿险收入就可超过 1000 亿元。

(4) 家庭结构小型化和人口老龄化的趋势为寿险发展提供了广阔前景。40 余年来，中国人口结构有了明显变化，尤以上海最为突出，上海的变化有它的超前性，更有代表性。上海人口变化已呈现出两个趋势：一是家庭结构小型化。1949 年上海户均人口为 4.8 人，1994 年下降到 2.95 人，大家庭明显减少，核心化小家庭不断增多。二是上海人平均寿命不断延长，1994 年上海市男性平均寿命为 74.29 岁，女性为 78.23 岁，分别比上年提高 0.25 岁与 0.32 岁，与解放前不足 40 岁相比，相差很大。另一方面计划生育政策使新生婴儿出生率有所下降，从而使人人口结构迅速趋向老化。其中一个现象是老年人口大量上升。上海 1994 年全市 60 岁及 60 岁以上人口达 221 万人，与 1953 年全国第一次人口普查时的 22.8 万人相比，相差将近 10 倍，以致上海老龄人口已占总人口的 16.3%。另一个现象是老龄化速度在世界上亦为少有。上海于 1973 年开始进入成年型城市，于 1979 年已进入老年型城市，转型时间仅有 6 年，而加拿大由成年型城市进入老年型城市却历时 60 年。不仅如此，老龄化趋势还在发展。预计到 2025 年，上海老年人口可达 400 万人，占总人口的 28%，届时，不到 4 人中即有一个老人。这种发展结果，势必将导致

社会保险负担沉重。拿退休收入的人其实际购买力却在下降，而不断缩小的家庭结构更不易肩挑重任，更多的人将求助于人寿年金保险，从而为发展寿险增加了动力。

(5) 外资保险公司的涌入进一步促进了中国寿险业的发展步伐。正因为中国寿险市场蕴藏着巨大的潜力，前景广阔诱人，外资保险公司一直看好中国的保险市场，纷纷表示愿早日进入中国市场。到1995年10月底，中国已有77家外资保险公司设立了119个代表处。目前已开业的外资保险公司有美国友邦保险公司上海、广州分公司，东京海上保险株式会社上海分公司、瑞士丰泰保险公司等几家外资保险公司，中外合资的中宏人寿保险公司目前也已在上海开业。这些外资保险业带来了先进的保险管理经验和保险经营技术，例如目前盛行的寿险营销活动，就是由外资保险公司首先在上海实行而后由我国的保险公司学习借鉴而来的，外资保险公司进入中国保险市场，能有力地促使中国人寿保险业与国际通行做法接轨，丰富与完善保险市场体系，方便广大的投保人，更重要的是为中国寿险业注入了活力，促进人寿保险业取得了更大的发展。

(二) 寿险的特征

人寿保险作为一种社会互助制度，其产生和发展的技术基础与财产保险一致，都是建立在大数法则等原理之上的。然而以人的生命和身体为标的的人寿保险与财产保险存在着许多差异。以下将保险的共同特征与人寿保险的独自特点汇总在一起加以说明。

1. 大数法则原理

大数法则与预测危险及集团规模有关。即使是同类的风险事故，如果单纯从某一个人、某一件事出发去观察，是很难测定某风险发生的概率与风险发生所造成的损失程度的。例如40岁的人与50岁的人同时投保死亡保险，40岁的人不一定比50岁的人死得晚，因而单纯从某个人、某一件事情来测定，是无法科学判断其风险隐患的。但是，经过一个大量的人群和长时间的观察期，不难发现观察的人或件数越多，观察的时间期限越长，同一类的风险事故中都蕴藏着某种规律性。例如40岁的人再生存15年与50岁的人再生存15年，到时的生存率都不一致。再就40岁的人而言，我们无法预知他可以生存多少年，但从40岁的人群来看，我们可以测定他们平均能生存多少年。所以，大数法则是指在试验群体少、试验期限短的时候，出现的情况很不规则，带有很大的偶然随机性，可是在有大量试验群体、长时间的试验期限时，试验结果是会呈现出某种规律性的。德国人哈雷就是根据大数法则编制出了生命表并应用于人寿险的经营上，从而揭开了人寿险发展的历史新纪元。在测算保险费时，生命表等以大数法则为依据测算出来的统计资料是必不可少的。要使预测的死亡率与实际死亡率能基本上保持相等，就必须使参加保险的人数达到大数法则原理可起作用的规模。寿险经营既能保证大数法则的作用，使实际死亡率基本上吻和预计死亡率，亦能保证节约经营费用、提高效率、达到规模效益。

2. 收支相等、平等分摊的原则

收支相等是指寿险公司按保险整体人群与整体时间段来核算收支平衡，要求全体参加保险的人所缴纳的保费金额与寿险公司支付给参加保险者的给付金额必须保持一致。当然

这里没有考虑利息与附加费用等各种其他条件。平等分摊是指寿险经营过程中,面临的风险与享受的保障是相对平等的。平等分摊要求集团危险的均质化和危险选择。如果不考虑危险的均质化则使面临不同危险程度的人都缴纳同样的保险费,势必会造成对危险低的人的不公平,而危险高的人却会大量拥入。在这种情况下,大数法则原理也无法正常运营,收支相等制度也遭到了破坏。要达到危险的均质化,就要进行危险选择,经过核保等方式,拒绝不符合条件者参加保险,或是对危险偏高的人增收保险费,以达到同一保险费层次的危险的均质化。

3. 寿险保费的构成

寿险具有长期性,在此期间,随着被保险人的年龄逐年增加,死亡率亦在每年加大,保险费相应地也应逐年增加,这种按年龄增加而持续增加的保险费即称为自然保险费。这种符合情理的制度,在现实中却难以实现,因为到了后期,保险费高得甚至难于负担,而恰好此时正好是保户最需要保险保障的时候。詹姆期·道森正是从自己碰到的这一难题出发,提出了以均衡保险费代替自然保险费的主张。均衡保险费是指将有效期内每年要缴纳的保险费加以均衡,每年都收取相同的保险费,均衡保险费因为在保险期间内收取统一的保费,使得早期所缴的保险费超过了寿险公司所承担的风险而有剩余,从而在费率中导入了储蓄因素,这些储蓄因素累积起率,就能补足后期缴费的不足部分。由于在寿险经营中导入了储蓄因素,不仅改变了保险费结构,亦增加了寿险经营过程中不得不考虑的利息率因素。另外,寿险经营者除了用以应付各种保险金的给付以外,还要承担各项经营活动中的经营费