

二十一世纪最热门的职业

保险推销人

120万职位大空缺谁来补？

本世纪末带给上班族的最后一次机遇！

大众未来生活的依靠是什么？

保险将是您人生路上幸福的守护神！

主编 伍德



BAOXIANTUIXIAOREN

北京津宏文化发展中心·保险·课题研究组

中国城市出版社

保险推销人

北京津宏文化发展中心“保险”课题研究组

主 编：伍 德

撰稿人：路 莹 黄 秋 唐华山 孙 莉

高 欣 王 坤 阮正茂 杨 波

~~蒋妙玲 刘青田~~

中国城市出版社

(京)新登字 171 号

图书在版编目(CIP)数据

保险推销人/伍德主编. —北京:中国城市出版社,
1997.8

ISBN 7-5074-0917-1

I. 保… I. 伍… II. 保险业务-推销-普及读物
IV. G324

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 10471 号

中国城市出版社出版发行

责任编辑 李 青

封面设计 高 欣 责任印制 张建军

(北京朝阳区和平里西街 21 号 邮编:100013)

电话 64235833 传真 64214573

北京昌平兴华印刷厂印刷 新华书店经销

1997 年 8 月第 1 版 1997 年 8 月第 1 次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:10.375

字数:260 千字 印数:0001-5,0000 定价:18.00

· 版权所有 不得翻印 违者必究 ·

卷首语

90年代,是一个极富挑战的时代,更是一个平民创富的时代。股票、期货、地产等一个个经济浪潮冲击着中国的各个角落……

潮起潮又落,当这些热潮渐冷的时候,人们发现,那些富足、辉煌的时代宠儿正是那敢于弄潮的斗士。也正因为如此,他们在时代的抉择中,总是用他们敏捷的洞察力时刻把握着时代的脉搏。当时代的车轮驶入21世纪前沿的时候,他们发现,创富的机会来了!

精明的人已经看到,一个跨世纪、震撼当代中国的经济新潮正向我们涌来——这就是悄然兴起的中国保险业。

“中国是世界上最大的保险市场”这是国际权威者的评价。因此,群雄并起,逐鹿中华,一场空前的市场大战已拉开了帷幕。

这不仅仅是实力的对峙,而且更是人才的竞争。保险推销人,这个特殊的职位已成为这场大战的核心。

中国需要保险,更需要保险推销人。然而,由于行业的特殊性,对于保险推销人的素质有较高的要求,一时间形成了人才市场大奇缺。据权威部门预测,目前我国尚需高水平保险推销人约120多万人。

那么,如何迈入这个热门职业的行列,成为一流的保险推销人呢?

北京津宏文化发展中心保险研究课题组,在搜集整理了大量的中外有关资料的基础上,

深入保险推销第一线，结合我国实际，编写了这本《保险推销人》，献给广大热爱保险推销这个行业的朋友们。愿他们在这时代的抉择中去创造辉煌的明天。

本书深入浅出地介绍了保险的基本知识，对当代中国保险市场作了较为全面的分析，并浓缩了中外保险推销巨子们的成功经验，以实战技巧为着眼点，形成了一本保险推销人必备的实用手册。

由于我们的水平有限，编写过程中难免有疏漏和不妥之处，诚望朋友们提出宝贵的意见。

最后，谨向为我们提供资料与帮助的中外朋友们，表示最真诚的谢意！

伍德

1997年5月于北京

目 录

卷首语 (1)

**第 1 章 一百二十万职位大空缺——中国
保险就业市场透视 (1)**

中国保险市场发展概况 (3)

中国保险市场未来十大趋势 (10)

中国寿险业面临的机遇与挑战(20)

来自权威部门的报告(28)

第 2 章 善爱悠悠的事业——保险(37)

无情的思索——风险(39)

道是“无情”却有情——保险(45)

奉献的是爱,回报的是情——保险业(52)

渗透生活的每分钟——保险的分类和特征(59)

别害怕,还有我——再保险(66)

危难之处显身手——中国目前的主要保险业务
(69)

第 3 章 “神”的传说不是虚构——人身 保险(81)

关系每个中国人的事业——人身保险(84)

我的爱对你说——寿险必读(93)

形形色色的保险(100)

第 4 章 塑造完美推销人(113)

爱的播种机(115)

精诚所至,金石为开(118)

永远做自己的主人(121)

书中自有黄金屋——知识的魅力(128)

朋友多了路好走(136)

塑造完美的形象(143)

第 5 章 循序渐进——推销实战精解

(149)

宝藏就在脚下——潜在客户的开拓(151)

想到总比不想的好——做好事前准备(156)

并不陌生——接近(161)

我要告诉你——介绍与说明(165)

胸有成竹——应付异议(168)

画龙点睛——促使成功(172)

友谊长存——事后跟踪(177)

第 6 章 不败的话题——技巧篇(179)

魅力永存——接近技巧(181)

社交高手——公关技巧(186)

第二次握手——再访技巧(198)

运筹帷幄——促成技巧(203)

稳中求胜——面谈要诀(208)

攻心为上——劝购艺术(213)

第 7 章 卓越的追求——做推销高手中的高手(223)

站在巨人的肩膀上——10条成功推销的格言(225)

精益求精——15条推销秘诀(231)

不战而胜——突破15个藉口(252)

第8章 创造未来——做好售后服务 (261)

不可忽视的乐章——售后服务(263)

级数式增长——转介绍(276)

第9章 未来不是梦——巨子的启迪 (283)

“推销之神”原一平(285)

“世界首席推销员”齐藤竹之助(301)

推销大王齐·坎多尔弗(307)

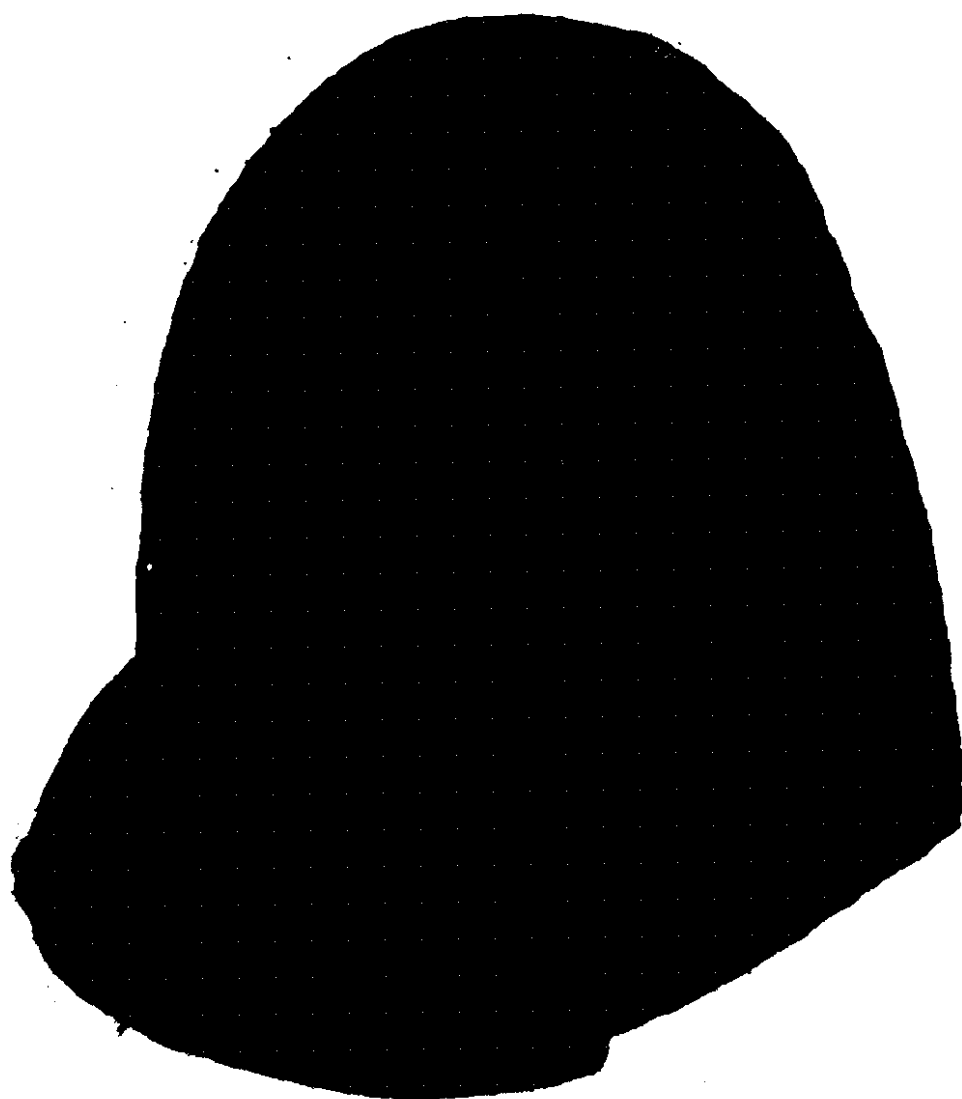
亿万富豪推销员克里蒙·斯通(312)

化一万美元为两千万美元的乔·刚都弗
(317)

全美首席人寿保险经纪商贝瑞·凯伊
(320)

第1章

一百二十万职位大空缺 ——中国保险就业市场透 视



中国保险市场发展概况

中国的保险市场，经历了一个曲折的发展过程。回首往昔，触目惊心；展望未来，充满希望。了解历史，更利于面对现实；掌握中国保险市场发展的情况，对推动中国保险事业的进步，将不无裨益。

不堪回首——解放前中国的保险市场

近代保险市场在中国的形成

保险业在我国属于舶来品。历史上最先在我国经营保险业务的国家是英国。最早在我国经营保险业务的保险公司是英国商人于1805年在广州设立的谏当水险公司。自英国保险业登陆起，许多外国商人纷纷在中国设立保险公司，经营保险业务。尤其是在鸦片战争之后，美、法、德、日等国纷纷凭借与清政府签订的一系列不平等条约所给予的种种特权，在中国设立保险公司，控制中国保险市场。1842年，清政府与英帝国签订了丧权辱国的《南京条约》，割让香港，并且开放广州、福州、上海、宁波、厦门为通商口岸。这之后，英国资本家纷纷在广州、上海开办保险公司或设立保险代办机构。随后，日商、德商也在上海、广州设立了保险公司。1858年，《天津条约》签订，十多座城市被迫开放。随着帝国主义势力的入侵，外商争先恐后地在中国开办保险公司，占

领中国市场，形成了中国保险市场被外商一统天下的局面。

中国民族保险业的产生

据史料记载，太平天国后期重要领导人洪仁玕最先倡议中国办保险。1859年，洪仁玕在“法之类”一文中，提出了办保险这一重大决策。“外国有兴保人物之例，凡屋宇、人命、货物、船等，有防于水火者，先与保人议定，每年纳银若干，有失则保人赔毋所值，无失则赢其所奉，若失命则父母妻子有赖，失物则己不致尽亏”。无疑，洪仁玕是中国保险的思想启蒙者。

1872年，洋务派首领李鸿章在上海设立了轮船招商局，购置轮船，经营运输业务。由于中国当时没有自己的保险公司，所以只得向驻在上海的英国保险公司投保。英国保险公司利用种种借口非难，迫得轮船招商局向设在国外的保险公司投保，但年费率高达10%。在此情况下，李鸿章竭力主张创办中国人自己的保险公司。1885年，轮船招商局拨银20万两在上海创办了“仁和”、“济和”两家保险公司，1887年合并为“仁济和保险公司”。这是我国第一家民族保险公司。1905年华商火险公会在上海设立，但公司力量薄弱，外商依然处于垄断地位。

1911—1949年的中国保险市场

1911—1917年，每年都有新的保险公司成立。到20世纪20年代，开业的民族保险公司已有30多家，各保险公司锐意进取，力求革新，纷纷网罗人才，改善经营。这主要缘于民族工商业的较大发展和“五四”运动后反帝爱国情绪的高涨。

20世纪30年代，中国民族保险业进入鼎盛时期。1931年以国民党官僚资本为后盾的中国银行开办了中国保险公司。1933年，太平洋保险公司成立，资本达1000万元，专门设立了太平人寿保险公司，并与瑞士再保险公司订立了再保险合同。1935年，中

央信托局成立保险部。同年，中国保险学会在上海成立，出版刊物，并与上海保险公会联合举办保险教育，培养保险专门人才。外商保险公司看到中国民族保险业不断壮大，纷纷与华商保险公司进行合行经营和建立分保关系。这一时期，中国保险市场的中心是上海。

抗日战争爆发后，中央信托局保险部由上海迁至重庆，中国、太平、宣丰等几家规模较大的民族保险公司也将业务重心转移到重庆，重庆取代上海而成为中国保险市场的中心。当时重庆有华商保险公司 50 多家，其中新成立的有 20 余家。

1941 年 12 月，太平洋战争爆发，日本逐渐在中国取得优势。英、美、法等国的保险公司纷纷停业，或由日本人接管，只有德国、瑞士的保险公司继续营业。日本在沦陷区开设了多家保险公司，其中大部分是人寿保险公司。除此之外，新的华商保险公司也不断涌现，但大部分都是利用保险来吸收资金，以作投资之用。此阶段虽然民族保险业不断发展壮大，但仍不能与外商保险公司相抗衡。华商保险企业资本微薄，承保能力有限，在经济上要依靠外商保险公司分保。1939 年上海有华商保险公司 38 家，其资本总额为 3665 万元，而外商保险公司的资本大都在 1000 万元以上，仅英商于仁洋面保安保险公司的资本就达 6798 万元，为所有华商保险公司总资本额的 185%。外商保险公司仰仗其雄厚的经济实力和种种特权，继续垄断中国保险市场，加强对中国的经济掠夺。

抗日战争后，上海再次成为中国保险业的中心。官僚资本保险公司纷纷将总公司迁回上海，日伪保险公司由国民党政府接管，英、法等外商保险公司也相继复业，其中美国的美亚保险公司率先在上海复业，并取代英商垄断了中国保险市场。这一时期，上海游资充斥，竞相投资于保险业，保险公司不断涌现。1948 年，上海的保险公司最多时接近 300 家，保险市场上出现了“繁荣”景象。

1948年，国民党政府发行“金元券”，通货恶性膨胀，保险公司已无法正常营业。公营保险公司靠银行放款坐收货币贬值之利，还算稍有收入，私营保险公司则几乎全部关门停业。仅在汉口，宣告停业或无形搁浅的民族保险企业就有30%。1949年，中国大陆获得解放，给奄奄一息的旧中国保险市场划上了句号。

历 经 沧 桑

——解放后的中国保险市场

整顿和改造旧的保险业

全国解放后，人民政府对官僚资本的保险公司进行接管和清理。上海军管会接管了官僚资本的保险公司21家，对两家官僚资本的保险公司实行监理。

对于民族资本的保险公司，政府首先对私营保险公司实行重新登记，并缴有规定的保证金，淘汰了一批投机性的保险公司，批准63家华商保险公司，41家外商保险公司恢复营业。与解放前相比，华商保险公司减少了三分之一，外商保险公司减少了三分之一。1949年6月，中国保险公司恢复营业，统一办理对外业务。紧接着政府对复业的私营保险公司进行改造，先是切断了他们与外商保险公司的分保关系，在津、沪两地成立了“民联分保交换处”，有47家民族资本保险公司参加。民联分保交换处承保业务的溢额部分的保险责任，全部分给国营保险公司。1951年，政府又将继续营业的28家私营保险公司合并为“新平”、“太平”两家保险公司，并由国家投入部分资本。1956年，又将这两家保险公司合并为太平保险公司，使其撤出国内市场，专营海外保险业务。

对外商保险公司并未从法律上强行取缔，而是采取切断其业务来源的方式，迫使其自动退出中国保险市场。因招揽不到业务，外商保险公司纷纷申请停业，至1952年底已全部撤出了中国保险市场。

在整顿和改造旧保险业的同时，政府亦着手建立人民保险事业。经中央人民政府政务院批准，中国人民保险公司于1949年10月20日正式成立，总公司设在北京，各大地区设分公司，并确定该公司的基本方针是“保护国家财产，保障生产安全，促进物质交流，增进人民福利”。中国人民保险公司的成立，标志着新中国保险事业的开始。

新中国保险业的曲折过程

中国人民保险公司成立后，对旧的保险制度进行了一系列改革，修改了旧的保单，扩大了保险责任，降低了费率，简化了手续，还开办了一系列新险种，试办了部分农业保险。保险业务迅速发展。至1952年底，中国人民保险公司就已建有分支机构1300多个，代理处3000余个，保险干部增加到4万人。然而，由于对保险业认识上的偏差，以及对社会主义公有制理解上的误差，中国保险业的发展并没有按当时一代中国保险人所设计的宏伟蓝图而发展壮大，反而在其发展初期就经受了一次次磨难。进入第一个五年计划的第一年，中央在农村纠正“五多”，而把农村的保险费列为其中的“一多”并予以制止。根据中央的有关规定，1953年停办了在农村开展的保险业务。

随后，于1955年停办了铁路、粮食、邮电、地质、水利、交通六个系统的保险业务。1957年，又停办了所有强制性保险业务，更有甚者的是，从1959年5月起，除极个别城市外，在全国停办了国内保险业务。人保公司体制相应转为专营涉外保险业务的保险公司，组织上亦改为中国人民银行总行国外局的一个处，编制

只有30多人。1961年精减机构时，中国人民保险公司的编制进一步压缩为12人。“文革”期间，商品生产和商品交换被视为“产生资本主义和资产阶级的土壤”，保险被视为保障了资产阶级政权，中国人民保险公司一度停办了国外保险业务和再保险业务，只象征性地保留了出口货运保险业务，编制一度减为9人，被戏称为“九人治丧委员会。”

80年代以来保险业的恢复和发展

党的十一届三中全会以来，停办了20年的国内保险业务得以全面恢复，并得到迅速发展。这里我们不妨从目前中国保险市场最大的供给主体——中国人民保险公司为例来说明。中国人民保险公司从建立到1994年9月底，该公司拥有国内分支机构4959个，海外（含承保公司、代理公司、代表处）78个；承保企事业单位财产保险70余万家、家庭财产保险1.3亿户、人身保险3.5亿人次、种植业面积4.65亿亩、水产养殖面积178.5万亩、牲畜820.7万头、家禽2391万只；承担财务风险责任43600亿元；业务收入1993年比1980年增长107倍，年均递增40%；总资产586亿元；赔款支出1070.63亿元；为国家上交税利140多亿元。

这种初级阶段的超常发展，不仅令国际同行瞩目，同时也引起了国内不少地区或单位的关注。于是乎，很多行业甚至一些政府部门纷纷涉足保险。如卫生系统办理“医疗保险”、“儿童计划免疫保险”；房产系统办理“房屋保险”；民政系统则开办了“救灾合作试验点”，开展种养、家财、建房和人身意外伤害保险，其他还有供销系统、农委系统、交通系统、教育系统等。这些政府机关办理的保险业务，都具有行业自保的性质，但它们经营保险业务，既没有经营金融业务许可证，又没有工商局的营业执照，当属“非法”经营。另外，这些机关办理保险业务，也不具备应有的条件：它们没有保险企业章程，没有法定资本金，没有保险基