

陈朝先 编

保险市场营销



西南财经大学出版社



陈朝先 编

0323/14

西南财经大学出版社

责任编辑:方英仁

封面设计:杨 怡

书 名:保险市场营销

作 者:陈朝先

出版者:西南财经大学出版社

(四川省成都市光华村西南财经大学内)

邮编:610074 电话:(028)7301785

印 刷:郫县科技书刊印刷厂

发 行:西南财经大学出版社

四 川 省 新 华 书 店 经 销

开 本:787×1092mm 1/32

印 张:7.25

字 数:167千字

版 次:1996年7月第1版

印 次:1996年7月第1次印刷

印 数:3000册

定 价:9.80元

ISBN7—81055—089—6/F·64

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社发行部调换
2. 版权所有,翻印必究

前 言

保险市场作为社会主义市场经济体系的重要组成部分,发挥着越来越重要的作用。伴随着市场经济的深入发展,社会各界对保险的需求有不断增大的趋势。如何加快保险业的发展,以适应和满足社会主义市场经济发展的需要,是摆在我们面前的现实问题。从我国目前的保险市场现状看,既有国有保险公司,又有股份制保险公司;既有民族保险公司,又有外资保险公司。因此,市场的竞争程度日趋激烈,各个保险公司都在寻找占领市场的突破口。加强保险市场营销活动就是其中有效的方式之一。

保险市场问题在我国的研究较晚,目前的理论研究还远远不能适应保险市场改革发展的需要。1993年由我主持的《保险市场论》(西南财经大学出版社1993年版),是我国第一部着重从学术上阐述保险市场理论的专著,没有从实践的角度去进一步探讨有关问题。1995年四川省人民保险公司的牟秀良处长约请我写一本关于保险市场推销活动的小册子,以供保险公司干部职工学习之用。他的这一倡议立刻得到该公司庞锦发总经理和工会唐正纯主任的赞同,并希望早日出书。西南财经大学出版社的何志勇副社长也有出版这类书籍的愿望,加之我对这个问题的研究一直倾注较大热情,所以本书在

这几个方面的共同协商和配合下得以完成。因此,在这里首先要感谢上述有关同志的大力支持与帮助。

该书主要分析和阐述了保险市场营销活动的一般原理和实际操作程序,以及保险市场推销工作中的一些技巧问题。参加本书第一章和第三章写作的同志有中国人民银行成都市分行的杨立旺、中国人民保险公司四川省分公司的袁兵兵。原四川省保险公司总经理郑振华同志对本书提出了一些修改意见,在此表示谢意。

本书可以作为保险公司的干部职工学习之用,也可以作为保险培训教材,同时更是从事保险代理和经纪活动的中间人的必读书目。

由于本书出版时间仓促,加之可以借鉴的资料较少,所以书中难免有许多不成熟的地方,恳请读者批评指正。

陈朝先

1996年5月20日于西南财大山乙

目 录

前 言	(1)
-----------	-----

第一章 保险市场概述	(1)
-------------------------	-----

一、保险市场的一般要素	(2)
二、保险市场的不同模式及其比较	(10)
三、国际保险市场概述	(16)
四、中国保险市场概述	(22)
五、四川的保险市场	(30)

第二章 保险市场营销分析	(33)
---------------------------	------

一、保险推销与保险市场营销	(33)
二、保险市场营销的环境分析	(37)
三、投保人的行为分析	(47)
四、影响投保人投保行为的因素及保险人的营销方法	(54)
五、保险市场营销渠道的种类	(61)

六、影响保险市场营销渠道决策的因素	(65)
-------------------------	------

第三章 保险营销的公关活动..... (71)

一、保险公关活动的职能和作用	(71)
二、保险公关活动的艺术	(77)
三、保险公关活动的基本礼仪	(91)
四、保险公关活动的几种形式	(98)

第四章 保险代理人 (101)

一、保险代理人的种类与特征 ..	(101)
二、保险代理人的法律地位	(108)
三、保险代理人的条件、录用与管理	(112)

第五章 保险经纪人 (117)

一、保险经纪人制度的发展	(117)
二、保险经纪人的种类	(119)
三、保险经纪人的法律特征	(120)
四、保险经纪人的条件与佣金	(123)
五、保险经纪人的市场调查	(125)

第六章 中国的保险市场 (127)

- 一、中国保险业的发展概况 (127)
- 二、从供给方分析保险市场 (130)
- 三、从需求方去考察保险市场 (134)
- 四、从中介组织看保险市场 (135)
- 五、关于保险市场的开放问题 (136)
- 六、中国保险业发展的成绩探因 (138)
- 七、中国保险业的发展对策 (143)

第七章 保险推销员的风度、品格与话术 (147)

- 一、风度与品格的重要性 (148)
- 二、优秀推销员应具备的个性特点 (149)
- 三、保险推销员的 (161)

第八章 寿险推销的工作程序与要领 (167)

- 一、寿险推销的特性 (167)
- 二、家庭生活设计与寿险推销 (170)
- 三、寿险推销活动 (175)
- 四、保险推销的步骤 (180)
- 五、保险推销的售后服务 (184)

第九章 保险推销人员的劝 购艺术与推销学问………… (188)

一、保险推销人员的劝购艺术………… (188)

二、寿险推销的学问………… (197)

附件一：《中华人民共和国保险法》摘要………… (207)

附件二：《保险代理人管理暂行规定》………… (209)

第一章

保险市场概述

1347年10月13日，“圣克勒拉”号货船缓缓驶离意大利热那亚湾，开始了至马乔卡的航行，一位商人为这次航行承担保险，出立了历史最早的一张保险单。从此，保险业就像那离港的船，漂流到世界上所能涉足的各个角落。

保险的产生和发展经历了一个漫长的历史过程，最古老的保险形式是海上保险。早在公元前两千多年，善于经商的地中海沿岸的城市居民就有广泛的贸易活动。当时的船舶构造简单，无法抵挡海上风浪的冲击，因此，航海经商业被视为是一种冒险业。当货船在航行中遇到狂风巨浪时，人们所能采取的唯一应急措施就是抛弃货物，减轻船的载重，使船能尽快脱离危险。可是货物一旦被抛弃，拥有这批货物的商人就会遭受到巨大的经济损失。为了使这种情况发生后，货主的损失能够得到补偿，商人之间逐步形成了一个共同遵守的原则：“一人为大家，大家为一人。”货物被抛弃的损失由那些贸易成功并且获利的商人共同分摊，给受害者以补偿。这样，虽然一个人所受的损失巨大，但分摊到每个人身上就微不足道了。后来，原始的补偿办法逐渐演化为商业保险，保险人取代了“大家”这个角色，负责收取每个人所支付的保险费，如果“大家”中的

任何一个因意外事故受到财产损失或者人身伤亡,保险人就可以把集中的保险费补偿给个人。

早期的保险活动是围绕海上贸易进行的。到 15 世纪,海上贸易的中心从意大利移到英国,1688 年,有个叫爱德华·劳埃德的商人在伦敦附近的塔街经营着一家咖啡馆,为过往的船主和商人提供交流和休息的场所,有点像如今人们所称的海事“信息”中心。于是咖啡馆的主人用自己的姓氏创办了一个保险行,并印发一份极实用的有关航运的小报,使这里被人们公认为是得到海上保险最可靠的地方。一个初始的保险市场就这样诞生了。到今天,保险已渗入世界的每个角落,从家庭财产、人身安全,到飞机、卫星、核电站,保险保障的范围越来越广,可以毫不夸张地说,我们已悄悄地生活在一个“保险的世界”。保险市场也早已突破险种与地域的界限,成为现代社会稳定与发展所必不可少的组成部分。

一、保险市场的一般要素

所谓市场,一般是指进行商品、劳务交换的场所。一个大市场,可以划分为许许多多的小市场,如生产资料市场、消费品市场、有价证券市场等。保险市场作为一个完整的市场体系不可缺少的一个子市场,可以从两个角度来理解:狭义的保险市场是指进行保险交易活动的场所,这是一种静态的,较为稳定的市场。广义的保险市场是指保险供给与需求关系的总和,这是一种动态的、不稳定的市场。我们这里所说的保险市场,一般就是指广义的保险市场。

（一）保险市场的构成要素

保险市场的构成要素可分为主体、客体两大部分。保险市场的主体是指与保险供求有关的组织和人员，包括保险人、保险公众和保险中间人；保险市场的客体是指保险市场中的交易对象，即保险公司提供的具体险种。

1. 保险市场的主体

（1）保险人。保险人是在保险市场上提供各种具体险种服务的各家保险公司，它是保险市场上的供给方。保险人按其承保业务的方式可分为原保险人和再保险人。原保险人是指与投保人直接签订合同，进行保险交易的保险公司。原保险人根据自身经营能力及风险状况，自留一部分保险责任，将剩余保险责任及保费收入的一部分分给其他保险人，接受原保险人分出业务的保险公司就是再保险人。在保险市场上，有些保险公司专门经营原保险或再保险业务，充当专门的原保险人或再保险人，有的保险公司则兼营原保险与再保险业务。

保险人还可根据其经营范围，分为专门保险公司和综合性保险公司。专门保险公司只经营一类保险业务，如人寿保险公司、农业保险公司、产物保险公司等。综合性保险公司则经营所有的或多种类型的保险业务。

目前，国际上将保险人分为四类，即保险股份有限公司、保险合作社、相互保险公司和无限责任保险公司。保险股份有限公司是指能独立核算、自主经营、自负盈亏的企业法人，通过发行记名的有价股票来筹集资金。它的资产是由全体股东所拥有，其债务以股东所投入的资产总额为限，而不是以股东的全部个人财产为限，股东对公司债务只负有限责任。保险股

股份公司一般采用固定费率制,通常是通过代理人和经纪人来推销保险业务。保险股份有限公司一般都规模较大,资本雄厚,是当今保险市场上主要的组织形式。

相互保险公司是由一些自然人组成的,基于成员之间的相互保障而开办的保险机构。这类保险公司的特点是公司成员既是保险经营者,又是被保险人。相互保险公司与保险股份有限公司不同,它不以盈利为目的。按制定费率方法的不同,相互保险公司可分为摊收保费制相互保险公司、永久保险制相互保险公司和预收保费制相互保险公司。其中,摊收保费相互保险公司向被保险人签发“可摊收保费保单”,向被保险人摊收经营费用和赔偿费用。其规模通常都较小,保险业务局限于一定的地域以内,一般以农业保险为主。永久保险制相互保险公司向被保险人签发一种没有终止日期的保单,被保险人在签订保险合同时一次性缴纳一大笔保费,保单生效若干年后,被保险人可参与分红。被保险人、保险人双方均有权解除保险合同,保险合同解除后,保险人退还被保险人一次性缴纳的保费。由于具有以上特点,永久保险制相互保险合同颇受欢迎,但缺点是受经营范围、险种和数量的限制,业务量不大,不能满足被保险人的需要。预收保险费制相互保险公司则是在签订保险契约时收取一定数量的保费,然后根据其经营状况和公司财力决定是否向被保险人摊收保费。预收保费制相互保险公司的承保范围较大,保险种类和数量也较前两类相互保险公司多。在国际保险市场上,相互保险公司发展很快,甚至已有逐渐取代保险股份有限公司的趋势。

保险合作社是公民为获得保险保障,自愿集股设立的互助保险组织。保险合作社社员对合作社债务以其认购的股金

为限。保险合作社不得经营非社员的保险业务，它的最高权力机构是社员大会或者社员代表大会，保险合作社一般还设有理事会，它是合作社的常设权力机构。保险合作社与相互保险公司的区别是：相互保险公司的经营范围可以超出它的组织者，而保险合作社的经营范围只限于它的成员。

无限责任保险公司也是一种以盈利为目的的保险组织，其保险责任不以保险人的财产为限。譬如劳合社就是类似于无限责任保险公司一类的组织，当一个成员的保险责任超过他的所有财产时，其余成员要负连带责任。

目前，国际保险市场上又出现了一种特殊的保险组织形态——附设保险人。附设保险人实质上是一种行业自保性质的组织，是大企业或某一行业为节约保险费用，扩大保险责任而出资设立的附属保险机构，主要为公司或整个行业提供保险业务。

在我国保险市场上，经营保险业务的主要是国营保险公司，如中国人民保险公司。国营保险公司有权经营各类保险业和再保险业务，还可根据国家委托，办理一些政策性的业务，是独立核算，自主经营的企业法人。随着我国保险业的发展和社会主义市场经济体制的建立，保险股份有限公司、相互保险公司和保险合作社等保险组织形态已出现在我国保险市场上，如中国太平洋保险公司，中国平安保险公司、新疆兵团保险公司等。

(2) 保险中间人。保险中间人是服务于保险人与保险公众之间的专门组织或个人。包括保险经纪人、保险代理人 and 保险公证人。

保险代理人是指接受保险人的委托，在一定地区范围和

业务权限内,代表保险人经营保险业务,并向保险人收取佣金的人。保险代理人的权限一般为:推销保险,出立保单或暂保单,收取保费,代为查勘、审核、赔款等。代理人在代理权限内的行为对被代理的保险人具有法律约束力。代理人的行为即是被代理的保险人的行为,代理人的代理行为所产生的结果由被代理的保险人承担。一般来说,保险代理人有以下三种类型:

第一种是独立代理人,这是独立经营,能同时为几家保险公司代理保险业务的保险中间人。独立代理人拥有终止保险和续保的权力,并可代为理赔小额赔款。

第二种是专用代理人。专用代理人只能为一家保险公司或某一保险集团代理保险业务,通常不拥有终止保险和续保的权力。

第三种是总代理人。指那些接受保险人的委托,在一定地区范围内全权代表保险人进行所有保险业务活动的代理人,总代理人可以雇佣和训练分代理人。

保险代理人是国际保险市场上广泛采用而又行之有效的传统展业方法。在美国保险市场上,独立代理人 and 专用代理人常见于财产和责任保险市场,而在人寿保险市场上,总代理人则极其活跃。在美国保险市场上,90%的保险业务都是通过保险代理人争取的。随着我国保险业的发展,代理人制度也逐步发展起来。人保公司现有 10 余万职工,而拥有的保险代理人则达 20 余万。于 1992 年抢滩上海的美国友邦保险公司在短短的两、三年间就象滚雪球似的发展起近 4000 人的专职代理人队伍,对上海保险市场尤其是寿险市场产生了强烈的冲击,可以预料,友邦模式对我国代理人制度的发展与完善也必然

会起到极大的推动作用。

保险经纪人又俗称“保险掮客”，它是指基于被保险人的利益，代替被保险人与保险人签订保险合同的保险中间人。保险经纪人仅仅是保险人与被保险人之间的媒介和桥梁，可以是自然人也可以是法人，但是他的佣金是由保险人付给的。保险经纪人的行为对保险人不具有法律的约束力，其行为所产生的结果完全由自己来承担。如果保险经纪人的过失行为使投保人蒙受了损失，保险经纪人要对投保人承担损失赔偿责任。因此，许多职业保险经纪人都投保“保险经纪人责任保险”，以此作为自身责任的经济保障。

保险经纪人和保险代理人一样，也是国际保险市场上广泛采用的展业方法。在英国，90%的保险业务是通过保险经纪人成交的。解放前，我国也曾有过保险经纪人制度，但目前，保险经纪人主要存在于我国涉外业务中，国内业务中通过经纪人成交的并不多。在深圳等地，保险经纪人的业务量已呈上升趋势。

保险公证人指受保险人或被保险人的委托，并由委托人支付佣金，对保险标的进行鉴定、估值、查勘、定损等证明活动的保险中间人。在保险业发达、保险市场较为完善的国家，普遍建立了保险公证人制度。由保险公证人组织的专门承担受损财产的查勘、定损的机构，在香港、日本被称为公证行或公估行，在美国被称为“理算局”，其实质是一种理赔服务机构。

其实，在健全的保险市场中，保险公证人往往是不可缺少的。保险人与被保险人之间因赔偿金额而发生争议，纠纷在所难免。为了公平合理地解决这些纠纷，需要一个精通保险业务，不偏袒保险人或被保险人任何一方的利益，处于中立地位

的第三者提出较为合理的,能为保险人、被保险人双方所接受的解决纠纷的方案。保险公证人正是基于这种需要而产生的。保险公证人的存在,对保险当事人双方都有益处,它既有利于维护保险人的信誉,又使被保险人的利益得到保障。

保险代理人和保险经纪人是联系保险人和被保险人的纽带和桥梁,保险公证人是服务于保险人和被保险人的“裁判”。因此,保险中间人制度的健全,促进了保险事业的发展,也成为保险市场健全的标志。

(3)保险公众。保险公众是保险市场上的需求方,即投保人,又称“要保人”。投保人对保险标的享有保险利益,向保险人发出购买保险的意思表示,经保险人同意后,与保险人签订保险合同,并向保险人交纳保险费后,就算完成了一笔保险交易。按照法律规定,投保人可以是法人,也可以是具有民事行为能力的自然人。对无行为能力或限制了行为能力的自然人(包括未成年人或精神病人)同保险人所订立的保险合同,法律上认为无效。保险公众的经济条件、文化水平、所处的地理区域等都可能影响保险需求的数量和种类。

2. 保险市场的客体

保险市场的客体即具体的保险险种,它是保险市场上供求双方所交易的对象。

我国根据风险事故对象的不同,将保险险种划分为财产保险和人身保险。其中,财产保险是以财产以及有关的利益为保险标的的保险,又可划分为有形的财产保险——如家庭财产保险、企业财产保险、运输工具险、农业保险等,以及无形的财产保险——如责任保险、信用保险、保证保险等。人身保险是以人的生命和身体作为保险标的的保险。西方国家一般将