

台湾汉湘文化事业股份有限公司独家授权

保险人员 克服拒绝的秘诀

THE KEY TO THE
SUCCESS OF AN
INSURANCE AGENT

黄瑞娟 / 著



西南财经大学出版社

台湾汉湘文化事业股份有限公司独家授权

保险人员 克服拒绝的秘诀

黄瑞娟 / 著

责任编辑:王荣勋

装帧设计:穆志坚

书 名:保险人员克服拒绝的秘诀

黄瑞娟 著

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:四川机投气象印刷厂

发 行:西南财经大学出版社

全 国 新 华 书 店 经 销

开 本:850×1168 1/32

印 张:5.4375

字 数:100 千字

版 次:1998 年 2 月第 1 版

印 次:1998 年 2 月第 1 次印刷

印 数:5000 册

定 价:17.60 元

ISBN 7-81055-284-8/F·222

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。

序

现今生活水准日益提高，人们个个丰衣足食，因此保险的重要性，也就跟随着大幅度的提升，从保险公司的相继成立，到劳保、公保的日益普及，乃至大力推行的所谓“全民”健保，都一再的证明保险业的备受重视，不可否认的，即使科学技术如何的先进，人们生活如何的富裕，人终究还是无法避免面对生命的无常，生、老、病、死既为人生必经之过程，我们就应提早为自己作准备，因此，生活中就少不了“保险”——这文明下的产物。

而如何将保险普遍的被大家接受，保险从业人员就扮演着举足轻重的角色。事实上，我们在买东西时，总会先有拒绝的心理，倘若每位从业人员都因客户的拒绝而退却，那么，保险业的未来，将不可能是一片光明的，所以从业人员必须以正确的态度去面对“拒绝”，其实我们会发现，往往推销是从被拒绝的时候才开始。

但为了避免从业人员，在面对各种不同的反对问题时，不知如何谈起，笔者将可能面对的问题撰写于文中，并提供因应之道，以供参考，由于相同的问题，由不同身分地位的人提出，在回答上总会有所差异，基于上述理由，笔者再另行提供面对不同身

分地位的因应之道。但是世间人有千百种，终不可能完全涵盖于文中，笔者主要提供比较可能遇见的情况，此一遗憾，尚请读者见谅。

笔者才疏学浅，虽已尽力撰写，终免不了有所疏失或不完整，尚需先进贤达，赐予指教，并期望本书能对发展中的保险业有所助益。

012323/10

目 录

序

第一篇：排斥型

一、我不需要	3
二、我对保险一点也不感兴趣	12
三、保险都是骗人的，我才不会相信	16
四、我已经投保了，所以不会再买了	19
五、我在赶时间	23
六、我死了以后，就不需要花钱了，那还要什么保险呢	27
七、我最讨厌保险了	31
八、要我买保险啊！免谈	35
九、叫我把钱花在保费上，我还宁愿存在银行里	39
十、我宁愿参加互助会，也不想买保险	42
十一、我又不是傻瓜，怎么会想买保险呢	45
十二、把钱拿去买股票，也比买保险来得有用	49
十三、拜托！我连三餐都成问题了，怎么还有力气去买 保险	53

第二篇：犹豫型

一、我再考虑考虑.....	59
二、我要和家人商量后,再作决定	63
三、我是很想投保,但是最近手头较紧,等过些日子再说	67
四、我知道保险很重要,但是我觉得现在还年轻,等老一 点再投保好了.....	71
五、我有朋友在保险公司,我要投保找他就行了	75
六、刚好我亲戚正在考虑要投保,不然等他决定投保后, 我再和他一同投保.....	79
七、倘若我投保后,你却另谋高就,岂不是造成我的损失	83
八、我觉得再过几年保费应该会调降,那时再投保好了...	86
九、买保险对于我真的会有好处吗.....	89
十、我是会投保,但是想参考其他保险公司后,再作决定...	92

第三篇:精打细算型

一、我觉得保费太高了.....	97
二、我觉得政局不稳定,买了保险会吃亏.....	101
三、我觉得现在身体还很健康,投保不划算	104
四、把钱留给别人用,对我又没什么好处.....	109
五、我有儿女他们将来会孝顺我,买保险岂不多此一举	

吗	112
六、如果投保后解约,岂不是我的损失,还不如不要投保	116
七、未来会发生通货膨胀,买保险不值得.....	120
八、保险期间太长了	124
九、我快移民了,现在投保岂不是浪费.....	128
十、公司已替我投保了,我可以省下一笔保费.....	131
第四篇:圆滑型	
一、我想以前的人没买保险也都这么活过来了,我又何必 一定要买保险呢	137
二、我相信我若发生不幸,家人自己能独立的.....	141
三、我觉得保险不吉利,没买不会有事,买了反而会出事	145
四、我相信上帝(菩萨)会保佑我的,因此不买保险也无 所谓	148
五、我现在是负债累累,没办法投保.....	152
六、我担心投保后,倘若发生无法缴保费的情况,岂不 是会丧失原先的权益	156
七、家人反对我投保	160
八、我只想投保产险,寿险以后再说.....	164

第一篇 排斥型

保险如同一把伞,无论晴雨,都能为你挡风
遮雨

一、我不需要

1. 对象为家庭主妇时——

方法(一):我一看就知道您是位贤妻良母,想想现代女性不比从前了,能像您这样为家庭牺牲自己事业的人,实在已经不多了,而家中大大小小的事,一定都要您亲自操劳,可见您对于整个家的重要性,就如同栋梁之于房屋般重要,倘若栋梁垮了,房屋又怎会稳固呢?相信您必定不愿意辛辛苦苦建立起的家,受到任何破坏吧!当然,我也是有着相同的想法,所以才会如此极力的向您建议投保,就拿我一位朋友为例,她在未结婚时,是位“绝对拒保”的人,但自从结婚后,面对得来不易的幸福,她竟然转变为保险的忠实者,保险对于我们并不是不需要,而是很多人都忽略了它的需要性,而常常在想到时却为时已晚,这是我们所最不愿意遇见的,所以还是诚心的请您多为您及您的先生、小孩想想,相信您会发觉我提供给您的建议,是百利而无害的,您同意我的说法吗?

方法(二):从您身上可看到家庭主妇的通性,总是把最好的留给家人,自己老是吃剩的,永远是将先生、小孩放在第一,而自

己则能省就省,因此您会觉得不需要,但您别忘了您的先生、小孩是需要您的,而您此时多为自己想,也许将来有一天,您会因这多一分的思虑而感到庆幸,相信您必定比我清楚,炒菜时若忘了放盐,则整道菜就会淡而无味,相同的,生活中若遗漏了保险,则人生的道路上就少了一分保障,盐忘了放,再加进去仍是一道可口的菜肴,但倘若遗漏了保险,一旦不幸事故发生了,再多的懊悔也都于事无补了,仔细想想,盐之于我们都称得上必需品,更何况保险呢?

2. 对象为职业妇女时——

方法(一):其实说真的,像您这般扮演双重角色的人,不但要处理家中的事,又得在外奔波劳苦,比起一般人而言,才是更需要保险,而保险所提供给您的好处,就最基本而言,仿佛您的生活中多了一道城墙的保护,您不需担心“车子被偷了,岂不亏大?”“房子若不慎烧毁了,该如何是好?”“倘若意外不幸降临在自己身上,那家人要何去何从?”……这种种思虑,保险都可为您作妥善的安排,使您的损失获得弥补。除此之外,它更可提供您一套属于您自己的理财观念,使您提早为自己退休后的生活,作完善的准备,不仅如此,保险更能保障您子女的教育机会,而人生谁也逃不了生、老、病、死,当您面临四者其中之一时,保险就像朋友般替您打气,且相信它将会是你一身中最忠实、可靠的朋友,不知您是否愿意拥有这样的朋友呢?

方法(二):请恕我直言,在现实生活中,有很多事不是我们认为不需要,就能保证绝不会有用得着的一天,打个比方来说,常常我们在出门上班时,是个阳光普照的好天气,于是我们会觉得不需要带伞,但偏偏下班时,却变得风雨交加,往往我们心里就会想:“要是能随身带把伞就好了”,天气确实是令人捉摸不定的,而我们的人生不也是如此吗?每分每秒都可能发生任何的危险,常常听到“明明刚才还活生生的站在那里,怎么一转眼工夫,就躺在那儿动也不动了呢?”诸如此类的悲剧,虽然是我们所不愿发生,但终究它还是有可能发生在我们周围,面对这些无法确知的不幸,我们只能以大家的力量,加入保险,就如同身边随时有把伞一般,晴时遮阳、雨时挡雨,一举两得,不是吗?

3. 对象为已婚先生时——

方法(一):不需要? 这理由似乎太令我吃惊了,我接触保险多年的经验,虽然听过各式各样拒保的理由,当然“不需要”也是其中之一,但却很少会有与您相同身分地位的人,以此理由来拒绝,因为处于现今这个竞争激烈的社会,背负在男性肩上的担子,似乎相对的增加许多,再加上社会观念的变迁,处处讲求男女平等的时代,男性该多为自己作打算,尤其是已成家的人,毕竟有了属于自己的家庭,自己的安危,就关系到许多自己所爱的人,正因此他们都愿意为了爱他们的人及他们所爱的人而投保,相信像您这样顾家的人,也不会例外的,不是吗?

方法(二):我必须提醒您,相信您每天忙忙碌碌、辛辛苦苦的赚钱,为的也是希望自己的妻子、小孩能过好的日子,不用担心会吃不饱、穿不暖,即使将来退休后,经济上依然有保障,不是吗?如果有一天,上帝觉得您太劳累了,提早召唤您回天堂去休息,试问您可否安心的离去?可否忍心舍去无依无靠的妻儿呢?事实上,社会中存在不少类似的情形,有些家庭提早作了准备,也就是买了保险,因此他们在哀痛之余,生活还不成问题,然而,也有不少的家庭,未作好防范的工作,给遗留下的亲人造成更大的悲哀,而身为保险从业人员的我,能不积极推广保险的重要性,以阻止更多的悲剧发生吗?相信您必定能体会出我的苦心,当然,我也相当需要您这身为一家之主的支持与加入,不知您愿意吗?

4. 对象为单身汉时——

方法(一):也许您现在觉得不需要,但倘若以后您觉得需要时,却面临资格不符或必须负担较多保费时,岂不得不偿失吗?身为单身汉,固然比有家室的人来得自由,但不可否认的,在理财储蓄方面,较易疏忽,刚好保险可替您弥补这方面的缺憾,另一方面,无拘无束虽然令人羡慕,但往往发生意外后,能帮忙照应的人,就自然的有限了,当然,我也是希望不会有这么一天,但人总要未雨绸缪一番嘛!所谓“不怕一万,只怕万一”,想想一个人的一生中,经得起多少个“万一”呢?那我们何不在“万一”还未

来临时，作好万全的准备，就如同我们虽然阻止不了台风的侵袭，但我们还是尽最大的努力来做好防台风的工作，因此即使台风真的来临，而损失却也减少了，所以保险也是相同的道理，您同意吗？

方法(二)：您可以说您不需要保险，但您该不会也觉得您不需要一位温柔娴淑的贤内助吧？现今高喊单身贵族的人似乎日益增多，而所谓“女强人”更是新女性所向往且努力的标竿，再加上对婚姻抱持恐惧、不乐观的态度，想找个愿意托付终生的人，还真是难呀！其实追究主要原因，就得怪罪于前人的表现不良，有太多不负责任的男人，将婚姻当成儿戏，也难怪世间会多了一群以“单身贵族”自居的人，其实一个有责任感的人，他绝对会设身处地的为别人着想，换句话说，愿意加入保险的人，就符合了有责任感这条件，我常常开玩笑的说：“要看是不是值得托付终生的人，就看他投保了没？”虽然是句半开玩笑的话，但不可否认，一段拥有责任的婚姻，才能维持得长久，像您这般青年才俊，少了位佳人共度一生，岂不可惜呢？所以找个好老婆，可少不了保险喔！您觉得呢？

5. 对象为公司老板时——

方法(一)：您之所以会觉得不需要，想必您对于公司的经营管理，有一套独特的见解，其实这并不难想像，因为从您刚才的谈话当中，就已经感受到您大老板的架势，相信员工对您也和我

一样钦佩不已,但正因为如此,我才更要苦口婆心的劝您投保,您应该比我更有感触,自行创业是一件蛮艰难的事,所要面对的问题,除了公司本身盈余状况外,更包含其他大大小小的事物,当然,都必须靠员工间的相互努力,才会有蒸蒸日上的公司,如此说来,每位员工在公司都有举足轻重的地位,而往往给予员工的福利措施越多,员工就更会尽全力的为公司付出,毕竟人不同于机器,人是有情绪的,没有人真正能作到百分之百为公司付出,而不求任何回报的,而在现今社会福利中,保险算是一项很好的福利,往往人们在求职时,也较希望能进入有投保的公司,像您这体制健全、完善的公司,怎能少了保险呢?相信如果您投保后,会吸引更多有才能的人,来替您效劳,对于公司又何常不是件有利的事呢?

方法(二):您一定听说过曾发生便当集体中毒的事件吧!而幸好负责便当的业者,事先投保了一千万的险,否则光是医药费的赔偿,就足以令他倒闭了,在现在社会各行各业中,都少不了保险这必需品,例如:旅行业需保意外险,汽车业需保责任险,甚至连金融业更是以加入存款保险来获得人民的信赖,如此便可知,保险绝对有存在的必要性,而以您身为一公司之主的身份,无可避免的,所承担的责任会较大,所谓的责任保险正可在您依法对第三人负损害赔偿责任时,由保险公司负担补偿责任的保险,而责任保险所包含的范围很广,不论制造商、航空、乃至医师等都涉及责任保险,当然以您这般规模大的公司,相对而言,责任保险对于您,就更具重要性,您可否愿意给我一个替您服务

的机会呢？

6. 对象为刚步入社会之新鲜人时——

方法(一)：遇见您这般刚踏入社会不久的人，我心中就有无限的感触，一方面感慨时光的飞逝，实在满羡慕像您这样拥有青春的人，但也不禁回想自己刚步入社会那种无助、茫然的心情，毕竟脱离学校的保护，就好像只刚学会飞的小鸟，面对再宽的蓝天，也不敢飞得太高，就因为我也曾经历这段岁月，因此我才会推荐您买保险，想想您现在所面临的正是生命中另一阶段的考验，以往，凡事有父母师长替您安排、规划，而今踏入社会，凡事就得由自己去处理，而您若在此时就能投保，不但所缴的保费较低，更能将您收入的一部分，用以规划将来，我就是因为当时没有早点接触保险，否则现在我的养老金，可能会多出好几倍，所以用我本人最深刻的体验，来奉劝您及早投保！

方法(二)：不瞒您说，我曾经接触过许多像您一样踏入社会不久的人，起初他们也是觉得不需要，后来想到辛辛苦苦拉拔我们长大的双亲，就会毫不犹豫的投保，在现实社会中，白发人送黑发人的惨剧，似乎不是头条新闻了，也许我们总觉得年轻就是本钱，对于生、老、病、死，就不那么看在眼里，但却忽略了我们的成长是建筑在双亲的每一条皱纹上，没有他们的无微不至的照顾，又怎会有今日的我们呢？从小我们就知道父母之恩如山高、如海深，但当我们有能力尽点孝道时，我们怎能不把握此机会