

知识为保险事业打开了一扇大门

顶尖保 险业务员 速成手册

30

天打造保险冠军业务员

- 把保险营销作为工作的营销员是平庸的；把它作为事业的营销员是优秀的；把它作为信仰的营销员是杰出的。
- 用有效的方法来借力是一种助力。赚客户的钱，更要赚到客户的感谢。赚到客户的爱才是一个保险业务员必备的。
- 成功三要素：跟成功人学习；与成功人共事；请成功人做事。

杨泽宇 编著

中国商业出版社

顶尖保 险业务员 速成手册

30 天打造保险冠军业务员

杨泽宇 编著

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

顶尖保险业务员速成手册: 30 天打造保险冠军业务员 / 杨泽宇编著. —北京: 中国商业出版社, 2004.9

ISBN 7 - 5044 - 5209 - 2

I . 顶… II . 杨… III . 保险业务员—推销—基本知识
IV . F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 092776 号

责任编辑: 陈李苓

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺 1 号)

新华书店总店北京发行所经销

首钢总公司印刷厂印刷

*

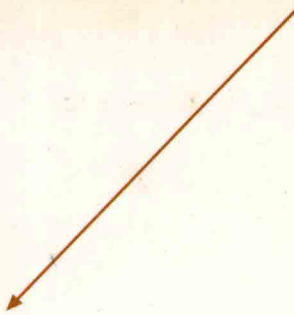
880 × 1230 毫米 32 开 10 印张 224 千字

2004 年 9 月第 1 版 2004 年 9 月第 1 次印刷

定价: 21.80 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)



保险——是爱

保险——是责任

保险——是急用的现金

保险——是一笔不上税的资产

保险——是今日为明日做准备

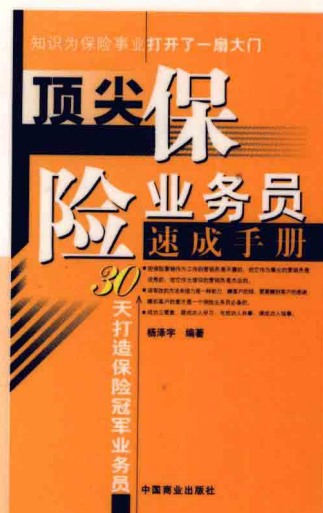
保险——是父母为儿女做准备

保险——是年轻时为年老时做准备

保险——是健康时为不健康时做准备



知识为保险事业打开了一扇大门



责任编辑 陈李苓

整体策划 刘士平

封面设计



顶尖保险业务员速成手册

——30天打造保险冠军业务员

杨泽宇 编著

保险——是爱！

保险——是责任！

保险——是急用的现金！

保险——是一笔不上税的资产！

保险——是今日为明日准备！

保险——是父母为儿女做准备！

保险——是年轻时为年老时做准备！

保险——是健康时为不健康时做准备！

中国商业出版社

序 言

走过五年不平凡的保险之路,有快乐、有幸福、有痛苦、有坎坷。有站在海外领奖台上的荣耀,也有遭遇亲朋好友不解的白眼。从一个普普通通的业务员到百人营业部经理,我感慨万千。然而我可以骄傲地说,我的付出,得到了百倍的回报。我收获的不仅仅是百万元的收入,更大的收获是来自上千个客户对我的评价和尊重。他们尊我为他们生命中的贵人,救命恩人。以及我个人能力的高速提升。我从一个一说话就脸红,到给上千人演讲的潇洒自如,谈笑风生,都是保险这个舞台带给我的收获。我感谢保险这个伟大而神圣的事业!我感谢在我成长过程中帮助我的老师和同仁们!

我对保险的热爱,超越热爱我的生命。

保险,她承载着人世间的爱和责任,经历着人世间的生离死别和病痛,延续着我们对家人的爱和责任。让我们的家庭在风雨飘摇中拥有了避风港。保险,这个人类最文明的理财方式,给多少孩子带来快乐和笑脸;让多少年迈的老人拥有幸福的晚年;给多少个不幸的家庭带来生的希望;让多少倒下的人站立起来。

当我们回首往事时,我感到无限的欣慰。每当我们手捧着巨额理赔金给客户送去时,客户感激的泪水,信任的目光,眼神中闪烁的生的希望,是对我们保险业务员刻骨铭心的激励。

幸运的伙伴们,我们刚刚工作时,很难找到专业书籍,而



像《顶尖保险业务员速成手册》这本既实用又专业的书籍，非常难得。在保险行业有一句名言：十年书，一年读；十年路，一年走；你收获的是十年的成果。行万里路，读万卷书，让《顶尖业务员速成手册》陪伴你走过保险生涯，成就你成为冠军业务员！

宋荣芳

(成功部经理 兼职讲师 五星级业务员)

2004.8.1 于新华人寿



前言

我国保险业经过几十年的发展,取得了巨大的成就:保费收入迅速增长,保险经营主体日益增多,人们的自我保障意识不断增强。自中国加入 WTO 后,国内保险市场对外开放的步伐日渐加快,使得本就竞争激烈的保险业更是硝烟弥漫。

今后我国的保险业,将从粗放式经营进入到一个按照自身规律进行调整的时期,保险产业将真正被市场认可和接受,并发展成为国民经济中最重要的行业之一。与此同时,随着市场主体的增加与竞争的加剧,我国保险市场将进一步呈现多元化的趋势,各保险公司也将面临前所未有的挑战。

保险业是一个非常热门的金融行业,加入 WTO 不仅给它带来了机遇,同时也带来了巨大的挑战。目前,保险营销的位置空缺 120 万余个,但随着保险市场竞争主体的增加和人们保险意识的不断提高,客户购买保险会日趋理性,对保险服务的需求也将不断提高。

如何在竞争日益加剧的保险业市场上提高自身的竞争力与业务成绩是每一个保险业务员所面临的紧迫问题。为此,我们特编写了一本《顶尖保险业务员速成手册》,以满足广大保险业务员的需求。

要做一位超速的成功保险业务员,定要以热诚的精神去拥抱自己所扮演的角色,并以欢喜心去面对周遭事物,以“心”迎“新”,随时改变调整,寻找机会,累积经验,并通过



勇气、经验、资产来创造成功,是其“果”,然而“因”要必备的是:

一、是思考者:用有效的时间做管理,达到做重要的事,而不是处理紧急的事。

二、是创新者:用启发的思维,以激励的力量来寻求新的视野与突破。

三、是奋战者:为自己负责,为别人交待,为挑战更好而努力,并持之以恒。

四、是团队者:以爱心、服务、奉献并劳动,进而凝聚与影响更多人参与。因为“知道只是知识,做到才是智慧!”

众所周知,科学家探求真、宗教家传达善、艺术家创造美,而这正是保险从业人员要追求至真、至善、至美的目标境界,永远要以美丽的眼睛去欣赏一个人,来超脱世俗,坚持自我,建立自信,拥抱爱心,服务客户。

在消费者时代里,高专业的一切乃业务员未来必备条件,专业除了知识与服务之外,态度更是一份奋发向前的支持,在挫败中超越疲惫,在成就中寻找安逸,以礼让成就自己,以和谐永续经营,而成功之要素是:

一、与成功人学习;

二、与成功人共事;

三、请成功人做事。

本书是基于这样的理念编写而成:提高保险业务员的素质,促成保险业务员掌握营销的方法和技巧,提供一些先进的营销理论,30天打造保险冠军业务员。

用有效的方法来借力是一种助力,赚客户的钱,更要赚到客户的感谢,赚到客户的爱才是赢家,进而展现“双赢”的策略,所谓水涨船高最自然、水到渠成最圆满。期许每个人在工作生活中都能帮助别人成就自己,完成“多赢”的人生使命。推销取决于学习,学习来自于态度,态度改变行动,行动



取决于过程,过程改变结果,结果变成一种习惯,习惯成为您的成功方程式,那就可以永续经营、丰富一生!

请相信自己一定可以成功,完成自己的责任目标与理想目标,并着手行动! 行动! 再行动!

“书山有路,学海无涯!”我们相信读者能从本书中有所收获,也相信本书能使您成为保险冠军业务员!

由于时光仓促,以及编者水平有限,有可能会有漏缺之处或者错误,我们真诚渴望您的指教。

祝您成功!

编者

2004 年 7 月于北大

读者反馈卡

感谢您购买《顶尖保险业务员速成手册》，欢迎对本书提出意见。北京国信联合经济研究中心聚集志趣相同的书友，分享智慧、分享快乐、分享人生体验。如希望加入，请填写此表（复印有效），并寄回给我们。

经济研究中心将在每月抽出 10 名幸运会员，免费赠送一本新书。

您平时喜欢购买的图书有哪些主题（可多选）：

- ☐人生哲理智慧 ☐成功励志 ☐文艺小说、散文
- ☐人物传记、纪实 ☐健康、卫生 ☐幽默、漫画
- ☐财经、管理 ☐哲学、心理 ☐外语学习
- ☐计算机、网络、通信 ☐历史、地理、天文、科普
- ☐考试用书 ☐其他_____

您买书的主要原因（可多选）：

- ☐提高专业技能 ☐销售排行榜 ☐书店推荐
- ☐图书封面设计 ☐封底内容介绍 ☐内容
- ☐作者背景 ☐价格 ☐出版社
- ☐装帧、纸张和印刷、颜色 ☐书中精彩片段 ☐其他

您从哪里购买了本书？

- ☐书店 ☐书报摊 ☐网上 ☐邮购 ☐书展

您是怎样知道本书的？

- ☐报刊介绍 _____（报刊名称？） ☐朋友推荐
- ☐网上 _____（网站名称？） ☐书店广告
- ☐书店随便翻阅 ☐其他 _____

对本书印象如何？（全可多选）

内容：☐丰富 ☐单薄 ☐有帮助 ☐没意思

封面：☐新奇 ☐漂亮 ☐很吸引眼球

☐还可以，但没创意 ☐看着很不舒服

☐不适合本书内容

排版：☐读起来很舒服 ☐平淡、一般化 ☐太花哨了

印刷：☐没感觉，分辨不出 ☐印得很好

☐纸张感觉好 ☐印得较差 ☐纸张用得差

定价：☐太高 ☐有点高 ☐合适 ☐挺便宜的

您还有哪些意见、建议想对编者说？

您最近读过哪些不错的书？

1. _____ 2. _____

3. _____ 4. _____

您的资料：

姓名 _____ 性别 _____ 年龄 _____ 职业 _____

学历 _____ 电话（写明区号） _____

电子邮件（必回） _____ 邮编 _____

通信地址 _____

联系方式

北京国信联合经济研究中心

北京市海淀区阜成路42号中裕商务花园12#A2层100036

电话：010-88132849

Email: Lsp1688@263.net

目 录

走向保险冠军业务员之路

第一天:做好保险冠军业务员的准备工作

- 了解保险业务员的工作性质 // 1
- 了解保险学的综合性和边缘性 // 1
- 知识准备 // 4
- 推销准备 // 10
- 心理准备 // 13

第二天:志在成功勇往直前

- 明白选择保险业就等于选择与接受了挑战 // 18
- 想到保险想到你 // 19
- 认定目标永不放弃 // 20

第三天:保险冠军业务员应具备的性格特征

- 独立性格 // 26
- 开朗性格 // 27
- 合群性格 // 28
- 坚韧性格 // 28
- 宽容性格 // 30
- 热诚性格 // 31



第四天:陶冶自己的性格

强化意识 //36

环境潜化 // 37

自我暗示 //38

审美陶冶 //40

自我激励 // 41

第五天:培养你的心理品质

培养自信力 //46

培养注意能力 // 47

开发观察能力 // 48

增强判断能力 // 49

提高决策能力 // 49

培养自控能力 // 50

培养应变能力 // 50

掌握交际能力 // 52

增强个人魅力 // 53

第六天:金牌业务员的基本礼节

寒暄的礼节 // 58

约会的礼节 // 59

使用名片的礼节 // 60

握手的礼节 // 61

使用电话的礼节 // 65

吸烟的礼节 // 65

喝茶的礼节 // 66

出席舞会的礼节 //66

第七天:如何运用口才

冠军业务员应掌握如何运用口才说服准保户
// 70

注意说话的表情 //70

提高说话的流利水平 // 71

说话说到点子上 // 71

说话切忌太过夸张 // 72

去掉无意义的废话 // 72

要学会倾听 // 75

第八天:联系潜在客户

如何收集潜在客户的信息 // 81

与潜在客户联系的方法 // 87

第九天:直接找有权力拍板的人

你一定要想办法找到最有权力决定的人 // 92

掌握找到那些实力派人物的方法 // 92

第十天:研究柴田和子

学习柴田和子的成功秘密 // 102

第十一天:先做人,后谈保险

金牌业务员应有一颗感恩的心 // 114

以保险给人带来利益的观念作为自己的信念
// 115

捍卫保险这杆高尚的旗帜 // 116



第十二天:准备好与客户见面

掌握促成第一次会面的技巧 // 120

见客户前为自己喝彩 // 120

这种情况下你应该怎么做 // 121

做到从第一次接触起,就给人留下良好的印象
// 122

学会应对怯场的问题 // 123

第十三天:做好拜访前的准备

拜访前应收集准保户的有关资料 // 128

制订一个详细的访问计划 // 131

设计一个最适合客户的保险计划 // 135

第十四天:电话约见

冠军业务员应掌握电话约见 // 140

掌握电话约见的基本要领 // 140

掌握电话约见的技巧 // 141

知道先约后访的益处 // 144

第十五天:营造和谐的交谈气氛

冠军业务员应知道怎样营造和谐的交谈气氛
// 148

优化交谈的“四项原则” // 148

摆脱尴尬局面的“七种办法” // 149

调适对方心境的“十种技巧” // 151

第十六天:如何与客户聊天

掌握开场白 // 156