

忠告，就好像年轻人无法理解老年人的良苦用心。

结论还是那句老话：经验是很难传授的，因为人们处在不同的发展阶段，就如同事物遵循自身的规律，很难实现跨越式发展。不过，既然是过来的人的忠告，听听也无妨。

周先生是一家外资保险公司的业务经理，保险行业就是与人直接打交道的行业。与人交流就成了一个必须每天都要去面对的工作。周先生对此体会尤深：

“我曾经听到过一句话‘信心其实是别人给的’。我觉得我并不出众，但是我能任何时候都表现得比较恰当，之后就会有好评传到我的耳朵里。这时候，我就会知道，我做对了，当遇到相同事情的时候，我就很容易知道，我需要扮演什么样的角色。

“我的快乐经常感染周围的人。和我在一起更多的是快乐。而一件让我伤脑筋的事情，难过也不会超过24小时。”

“因为我的性格，很多人愿意和我说说他们的烦恼。在这样的情况下，我一般是采取聆听。因为我知道，每一个人有烦恼，其实只是希望能说出来，一旦说出来，他们会好起来。劝人其实没有任何的作用。他们就在心里早就决定了，找人说说，只是发泄。说到动情处，我只要递上一张纸中，胜过说千句万句。”

顺畅的沟通和良好的人际关系，可以达到两个目的：一是获得理解、关爱、友情；一是在工作中提高效率，事半功倍。

晓周/文

1、突破旧观念的束缚，从思想上解决对民营经济的歧视，是支持民营经济的关键所在。

如何更好地为民营企业提供优质的保险服务是摆在保险公司面前

的首要问题，哪家公司观念转变得快，采取行之有效的措施，那么这家公司就占据主动，把握商机。

2、保险支持民营经济要符合国家的产业政策。一些不符合国家产业政策的民营企业，其本身就存在一定的政策风险，因此保险公司的业务人员一定要把握民营企业的行业特点，以国家产业政策为导向，避免产生不必要的风险。

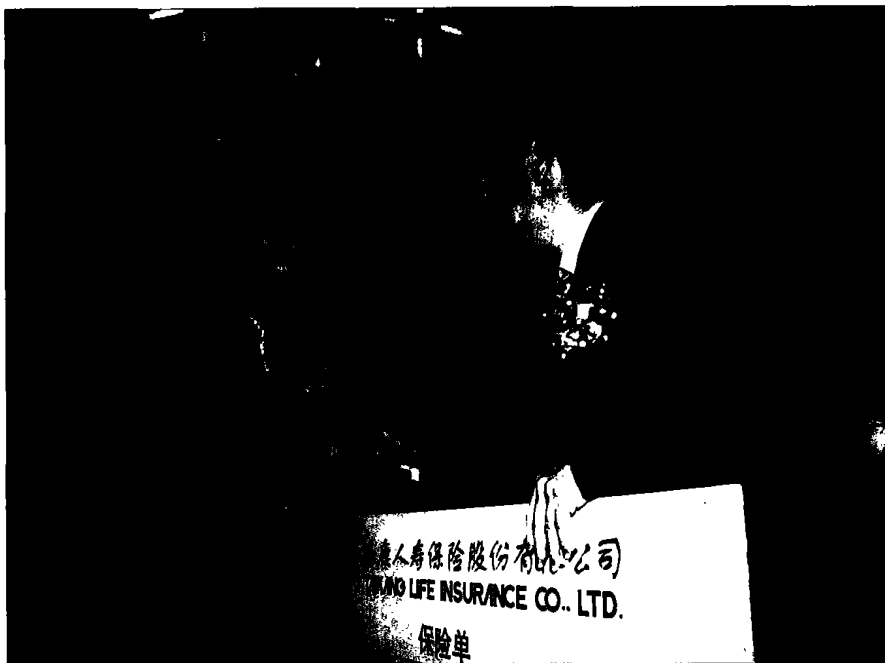
3、延伸触角，

在大型民营企业建立保险代理点，有效地拓宽保险公司的展业范围。一些新设立的保险公司由于机构延伸的限制，削弱了对民营企业的承保，在大型民营企业建立保险兼业代理是普及传播保险知识、扩大保险业务行之有效的展业手段，也有利于保险公司打破靠自身延伸机构发展业务的高成本、低效益的模式。由于民营企业自己代理保险业务，不仅可以消除因保险公司营销展业而产生的距离感，增加信任度，同时又使企业在办理代理保险业务时可以得到一定的代理手续费，增加收入，使民营企业有利可图。

4、为民营企业制定一揽子承保计划，确保民营企业在遭受损失后能得到一定的补偿，尽快恢复生产。业务人员在展业过程中一定要向企业阐明投保的意义，有义务为民营企业制定一揽子承保计划，使其在遭受灾害时能平稳过渡，达到尽快恢复生产的目的。

5、建立完善的保险服务体系，切实做好民营企业的保险理赔、防灾防损工作。保后服务则主要体现在做好防灾防损、更改批单及出险后的查勘理赔上。

费明/文



近日，在北京召开的可可西里工作汇报暨志愿者招募“爱立信地球之友”捐助发布会上，泰康人寿向60名可可西里自然保护区工作人员和100名将赴可可西里保护藏羚羊志愿者提供了保额高达800万元人民币的保障。据悉，泰康人寿是首家向可可西里自然保护区提供保险的寿险公司。
赵丽文 熊波 高星/报道

投资连结保险退保增多

投资连结险一度卖得火。

1999年10月，平安保险公司推出平安世纪理财投资连结险。其后新华人寿、中宏人寿以及信诚人寿等保险公司也推出了各自的投连产品。在保险公司的营销攻势下，投资型保险可以说是卖“疯”了。根据保监会的统计，2001年投资连结险产品保费收入高达106.62亿元，同比增长542.26%。

投资连结险事实上和股市的投资基金一样有很大风险，有赔有赚。它兼具“投资”与“保障”功能，投资部分盈亏风险全部由投保人承担，保险公司仅收取管理费。保监会去年10月份的公告说：“如果金融市场低迷，保险公司投资亏损，购买了投资连结保险的消费者可能会损失全部或部分本金”。去年7月以来股市进入漫漫熊途，不少人的投连险帐户开始出现亏损，退保之类的纠纷开始出现。

近年来，国内保险公司一味追求保费上规模，各级公司层层下达保费指标。前几年为了争夺市场份额，不顾利差损风险，在高预定利率时期利用降息噱头卖出大量保单。推出投

资连结后，同样可能误导客户于不顾，在各主要城市争夺市场份额。20年来，保险公司一直采取数量扩张型战略，年保费增长率都在30%以上。有专家认为，国内保险公司的问题在于过分强调数量而忽视质量、注重市场份额而轻视利润、看重短期利益而忽略长期利益。保险公司的管理机制及内控制度普遍不完善，粗放式增长长年统治中国保险业，蓄积的风险让人忧心。

晓宁/文

1 说话之前，必须制造声势，摆好“阵势”，吸引听众注意。

2 从头到尾，内容必须连贯统一，单一主题，吸引听众的听觉和视线。

3 成为水彩画家，向听众讲故事，在他们脑海中制造画面。

4 讲得愈少，有时可能表达愈多；简简单单，将复杂内容简单化，是个人表达的巅峰所在。

5 见好就收。在完结谈话或演讲之时，最好向听众“再来一拳”，重重地在他们脑海留下深刻印象。