



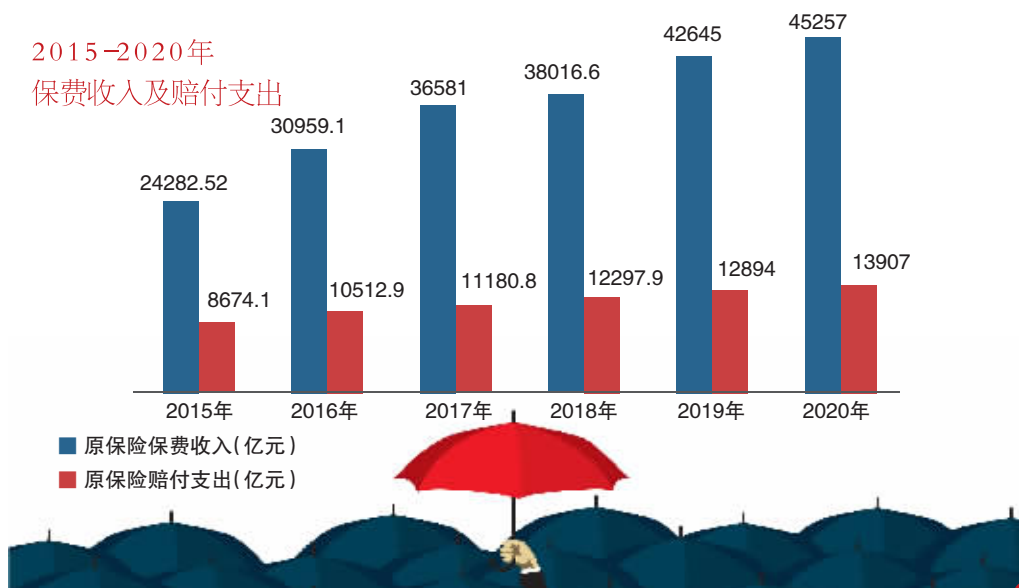
保险销售,大浪淘沙十年正名路



“秉心识本源,于事少滞碍。”

入行十年,为他人添保障的初心一直激励着中国人寿北京市分公司“山河蓝海”团队高级总监谭然奋力向前。从未眼热于粗放的铺量带来的短期回报,她一直坚守规范化、专业化、科技化的增量提质并重式发展。大浪淘沙,正是放弃了对快钱的追逐,在回归“保险姓保”的本源,高质量发展的号角声下,凸显谭然们坚守本心的“真金不怕火炼”。

2015-2020年
保费收入及赔付支出



从“保险骗人”到 保险有用”

“我们在一步步兑现对客户
的承诺,而保险在发挥它的作
用,客户亦一步步更加认可保险
公司。”

走进窗明几净的办公室,陈列着林林总总的书籍与金光闪闪奖杯的书架上,还有着色彩鲜艳、造型新奇的乐高积木小玩具。谭然告诉北京商报记者,这是她与客户拉近关系的“小秘籍”。

当然,吸引保险客户的秘诀并不止于此。十多年来,从入门到精通,谭然一直坚守着保险人的自我定位,并不断探寻,不断前进。

2010年,从新加坡留学归来的谭然决定加入保险行业。在谭然的记忆里,那个时候,保险行业在人们心中并不是一份体面的工作。

除了亲友“好心规劝”她改行外,来自客户的误解和指责,亦是谭然涉足保险业后重大压力的来源之一。谭然回忆称,曾经在一位客户家中谈生意的时候,客户的丈夫冲出来,连声辱骂她为“骗子”,多次命令她“滚出去”。

来自客户的质疑并不是只有一两次,也并非只发生在谭然一个保险代理人身上。

谈及这十年间的变化,谭然说,随着她办理的理赔越来越多,越来越多的客户说保险有用,保险真的能解决自己的问题。“刚开始很多客户投保的时候只是尝试心态,但没有想到真的会得病,没想到真的会用上。我们在一步步兑现对客户的承诺,而保险在发挥它的作用,客户亦一步步更加认可保险公司。”

银保监会最新统计数据显示,今年前5月国内保险业保费收入高达2.43万亿元,保单件数高达181.05亿件,原保险赔付支出达6360亿元。相较谭然初入行的2010年,如今保险市场保费收入增长约260%,赔付支出增长更是高达426%。

“我们或许没有办法力挽狂澜,改变大家对于这个行业的看法。但是,我至少可以让大家慢慢地去了解,究竟是什么样的一群人在做保险、保险究竟是什么样的、保险是真的可以帮我们解决问题。”关于自己入行以来的目标,谭然这样告诉记者。

从粗放增员到精英化发展

要提升精细化管理、提升
专业能力,才能精准高效地
满足人民群众各领域的保险
需求。

所谓“山河蓝海”有两重含义,一重是呼应“重振国寿”的战略目标,力图将团队做大做强;另一重是“蓝海战略”,象征着团队将在中高端客户市场开发与高素质人才培养中不断深入研究精进,提升同业竞争优势。

每天早上八点半开始1至1个半小时的大早会,接下来是10至15分钟的二早会,对前一日工作进行总结。约十点半起,一日工作正式开始。每周一晚主管会、每周周末客户交流活动……排得满满的时间表背后,是对于专业度的追求,对于人力资源培训的重视。

“团结统一、坚守责任、心怀感恩、志存高远”,这是“山河蓝海”团队经营的“十六字箴言”。从成立之初的42人到如今合计235人;“山河蓝海”团队中年轻的“新鲜血液”占了大半:“60后”11人;“70后”38人;“80后”90人;“90后”93人;“00后”3人。据悉,“山河蓝海”团队曾培养出全国高峰会会长和全国最年轻总监。这样的团队,有着怎样的准入“门槛”?

“心态年轻、学习能力强、目标坚定清晰、拥有一定人脉资源。”谭然介绍称,如今的“山河蓝海”团队并没有一个具体的准入标准,虽然本科以上学历者更多,但团队增员相较学历更看重综合素质。其中,“正心正念”和价值观上对这个团队的使命愿景、对保险行业的前途发展抱有信任是非常重要的选拔标准。

“山河蓝海”团队对于高素质人才的吸纳,只是保险业向着“专业化”转型的一个缩影。当前,保险代理人数量上行触及“天花板”,2015年以后,保险代理人增速逐渐降低,增长放缓;而受疫情因素影响,保费增速放缓。

在这样的背景下,保险代理人的专业化转型几乎成为必然。要提升精细化管理、提升专业能力,才能精准高效地满足人民群众各领域的保险需求,跟上从高速增长阶段转向高质量发展阶段的中国经济前进之路。

科技赋能助力个险新基建

毋庸置疑的是,高质量发展的
烈焰之中,千锤百炼留存的,
将会是更为专业化、精英化的
“真金”。

疫情在提供许多人转换跑道契机的同时,也倒逼各行各业的线上化。数字化信息化的浪潮之中,“山河蓝海”团队亦不例外,在科技赋能下不断增效提质。

据谭然介绍,如今团队中甚至刚入职第一天的“白板”新保险代理人也可以在系统指引下独立完成线上的业务拓展。这无疑大大降低了人力资源的培训成本。

响应行业对于高质量发展的呼唤,在个险新基建方面,中国人寿提出“1314”体系,而科技化便是新基建四化建设中的重要支撑之一。

“提升效率,强化线上与线下融合;专业升级,推进个险经营智能化。”中国人寿加大科技化支持的主要举措,包括E化支持“便捷化”、增员“线上化”、智能参会新模式、智能风险控制以及智能保险投顾等。

业务线上化的普及,打破了保险代理人与用户之间的距离。谭然表示,疫情期间与客户的沟通交流基本是在线上完成,业务拓展受到疫情影响几近于无。这无疑大大提升了展业效率。

“保险业高质量发展的基本原则,包括坚持回归本源,坚持优化结构,坚持强化监管,坚持市场导向,坚持科技赋能。”银保监会如是强调。短短一年有余,在历经了疫情之下的动荡变局后,国内保险业依然维持着强劲的韧性,沿着这样的目标规划,在高质量发展的路途上大步迈进。

从“保险骗人”到“保险有用”、从粗放增员到队伍专业化发展,从规模为先到量质并重,谭然正在攀登的,是保险业向着高质量发展的转型之路。高质量发展的烈焰之中,千锤百炼留存的,将会是更为专业化、精英化的“真金”。而世界舞台逐鹿群雄之间,在保险业保驾护航之下,中国的快车能交上的,或许将会是更加精细的、机制驱动型的、可持续发展的新答卷。