

# 助力外勤拿大单

## 前言：

说服无处不在，说服客户、说服股东、说服员工……掌握了说服的核心，如同找到了开启财富宝库的钥匙，职场顺遂，业绩翻倍，团队好带，谈判变容易……

销售过程，看得见的是行为，真正起作用的是----情绪！

保险行业，外勤打动客户的情绪，运用最多的是----恐惧！内勤助力外勤的，运用最多的是----抚慰！

一招鲜，已经不能吃遍天；互联网时代，什么都在变，内勤要帮助保险代理人，了解保险产品的情绪属性，引导和促发客户的情绪流动和情感反应，变得非常重要！

人是复杂的，一语必须过三关，左脑觉得合算，右脑有感觉，潜意识觉得靠谱。目前在寿险业广为提倡的右脑营销，催眠式销售，本质上就是了解情绪，善用情绪，调动多种感官，促进保单销售和成交！

外勤和内勤永远共赢，合作无间，0 距离，才有走进客户的内心，才有多可能成单！让外勤视你为自己人，才会成交大单！

## 课程特色：

- 1、软性管理，由心出发。
- 2、本系列课程融合了心理学、催眠、营销、博弈论等多门学科成果，运用视频教学、案例教学、实战演练等多种授课方式。
- 3、快速提升自己的能力，例如倾听、肯定等关键能力。
- 4、具有赋能并点燃他人的效果，既是政委，又是教练，更是同行的伙伴或搭档。

**授课对象：**保险公司内勤人员，大团队管理者，客服小组等。

**授课大纲：**6-7 小时，理念导入+视频剖析+训练落地

## 第一章 软性“钞”能力，互联网新时代对保险公司的挑战和机遇

- 1、一语过三关，左脑觉得合算，右脑有感觉，潜意识觉得靠谱
- 2、常见 7 种情绪属性，更好把握公司保单：恐惧+快乐+骄傲+宣泄+抚慰+升发+好斗
- 3、辨识我们多种保险产品的情绪属性，让外勤更好理解和掌握他们的武器  
小组讨论：对号入座---阳光人寿保险产品以及竞品归入那些情绪属性
- 4、经营大客户的 49 条军规
- 5、外勤画像：他是我们的内部客户！
- 6、男性外勤常见的前 3 种情绪；女性外勤的常见的前 3 种情绪。

## 第二章 赋能外勤与 NLP 心智强化训练（重点）

### 1、肯定（5种肯定法训练）

- 1) 肯定情绪
- 2) 肯定动机
- 3) 从对方的角度肯定
- 4) 肯定新的可能性
- 5) 只有肯定，没有否定

说明：内勤养成肯定的习惯，不断肯定外勤，外勤就会更有动力和自信，出更多大单！

### 2、复述（2轮复述练习），这是真正练就倾听能力的捷径！

#### 1) 重要训练：复述 1-2-3-4-5

方式：AB角练习，A发言，讲述一段旅游经历；每讲一句，B立刻复述，一词一句都不得改动，这就要求B必须全神贯注。A继续发言，B从第一句起复述，一句不落，模式：1-2-3-4-5。

通常复述到第8句，普通人很吃力；15句到达极限。

#### 2) 进阶训练：感性复述

方式：如上，AB角练习，无须从逐字逐句复述，保留原意的基础上，要求加入情感，加入声调；优秀学员可以加入表情，加入手势，加入道具……

### 3、同频同率（7种武器）

说明：NLP应用心理学之强大工具，全球通用。全然模仿对方的说法，表情和动作等。

5分钟视频学习观摩：冷读术，来源：英国电视剧《飞天大盗》

**4、先跟后带（实战演练）**：NLP应用心理学之重要工具，类似于我国的“起承转合”。高手运用：用原词原句来跟，用价值观来带

**5、潜移默化**：影响尽在潜意识

**6、增强自信+自我肯定**：潜意识对话法

**7、巧妙借力的瞬间强大**：移形换位——帮外勤脱困，跳出困难想方法，创造性解决问题

## 第三章 如何让外勤喜欢我，产生信赖和友谊

### 1、面谈的误区

- 1) 不是显示你博学，而是你惊叹外勤伙伴好博学
  - 2) 不是显示你幽默，而是你惊叹外勤伙伴好幽默
  - 3) 不是显示你专业，而是你惊叹外勤伙伴好专业
- 总之，不是你谈得很爽，而是外勤伙伴在你面前谈得超爽

### 2、做讨喜的人

- 1) 和谁都聊得来，能打成一片，让外勤伙伴把你当做自己人

巧妙运用上推与下切（上推达共识，下切出话题）

- 2) 不当沟通终结者：：一不小心做了话题小偷

当老师：你的问题我知道；这件事我知道

当老手：你说的这个我有经验；这个地方我去过/这件事我知道

当老大：你的问题不重要，我的事才重要

### 3) 让外勤伙伴有爽感

真正想交换的不是信息，而是情绪

会倾听的你，才是聊天中掌握权力的人

## 3、打磨并用好说服外勤的魔法球（工具：动力窗）

## 第四章 当好政委，外勤如果是李云龙，俺就是赵刚！

### A 了解宣泄，就打开了外勤的情感闸门

- 1、外勤的情感禁区
- 2、亲密关系----引导方向：各在其位，互相尊重
- 3、原生家庭----引导方向：适当表述，初步疗愈
- 4、身份缺失----引导方向：共情感受，鼓励自立
- 5、自我设限----引导方向：曾经如此，自我和解

### B 掌握抚慰，外勤才会视我们为自己人

- 1、让弱链接客户变成强链接关系
- 2、理解----引导方向：五种肯定，深度认可
- 3、偏爱----引导方向：漫漫人生，共同陪伴
- 4、希望----引导方向：等待转机，重在过程
- 5、陪伴----引导方向：通情达理，相看不厌

### C 心门莫关，永不不要启动外勤的防卫机制

#### 1、高威胁信息与低威胁信息：

高威胁信息：你必须、你应该

高威胁信息只会激发反驳欲望，很少有客户真正被说教改变

如何应对：把“你应该”改成“我需要”

- 2、避免说教者句式
- 3、多用点燃者句式
- 4、其他的职场禁忌

## 五 课程回顾与总结

部分客户授课见证：



平安人寿辽宁分公司，2021年9月10日



上海人寿 2023年5月6日