

《重塑银保竞争力，直击管理痛点》

银保团队管理能力提升实战培训

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

在当前保险行业竞争激烈的大环境下，保险公司中支机构银保部门面临着诸多挑战，亟待提升团队管理水平和业务能力。

➤ 团队管理困境凸显：留存率低，人才流失严重，增加了人力成本与业务衔接难度；执行力弱，既定策略难以有效落地，阻碍业务推进；内勤与外勤、与银行网点之间存在跨部门摩擦，协同效率低下，影响客户服务与业务拓展。

➤ 目标执行存在短板：在目标设定与执行方面，缺乏科学有效的拆解方法，难以将年度保费目标合理细化到各阶段，资源匹配不合理，且过程管控不足，执行偏差难以及时纠正，导致目标达成困难。

➤ 跨部门协作矛盾频发：内勤、外勤与银行网点之间在驻点资源、业绩归属等方面存在争议，沟通不畅，冲突不断，严重影响合作关系与业务开展。

➤ 客户运营能力不足：对客户资源的运营较为粗放，缺乏精细化管理，难以深度挖掘存量客户需求，客户转化率低，同时在处理客户异议和应对银行客户经理抵触情绪方面缺乏有效策略。

➤ 合规与行业趋势压力大：保险行业监管日益严格，合规要求不断提高，如双录话术规范、销售风险红线明确，同时行业不断发展变化，需要团队管理者与时俱进，创新管理与激励方式，提升自身能力。

基于以上背景，特设计本课程，旨在帮助保险公司中支机构银保部门内勤管理者、外勤团队主管解决痛点，提升能力，以适应行业发展需求。

【课程收益】

- 解决团队管理核心痛点
- 强化目标拆解与执行闭环
- 提升跨部门协作与客户资源运营能力
- 适配合规与行业趋势。

【课程特色】

- 即学即用：随堂输出 5 套工具模板（目标拆解表、团队诊断模型、客户分层 SOP 等）
- 实战导向：70%时间用于案例分析、工具演练、角色扮演（理论:演练=3:7）
- 三方视角：覆盖内勤管理、外勤执行、银行协作的全链条管理场景

【课程对象】

保险公司中支机构银保部门内勤管理者、外勤团队主管

【课程时间】

1-2 天 (6 小时/天)

【课程大纲】

一、☐分红+万能保险产品特点有哪些？

1、什么是分红+万能险？

2、分红+万能险的一般构成

3、分红+万能险销售的价值与意义

- 分红+万能险销售收入是提升收入的必经之路
- 分红+万能险销售是成为业务绩优的必经之路

寿险产品销售金字塔

分红+万能险是为家庭提供全面风险规划的最佳产品

- 年金险销售是成为寿险专家的必经之路

习惯拓展寿险事业的宽度，能力拓展寿

一、银保团队管理痛点诊断与数据化工具导入

1. 现状分析与痛点聚焦

- 小组讨论：内勤与外勤视角下的管理挑战（留存率低、执行力弱、跨部门摩擦等）
- 行业对标：头部公司银保团队管理效率对比（人均产能、客户转化率数据）

2. 数据化管理工具实操

- 工具演练：KPI 动态看板搭建（Excel/BI 工具）、团队诊断模型（人员能力/意愿四象限）
- 案例：通过数据分析定位某团队新人留存率低的根本原因

二、目标拆解与执行闭环设计

1. 目标拆解逻辑与工具

- 方法论：SMART 原则→OKR 分解→活动量追踪表
- 实战演练：将年度保费目标拆解为季度/月度/周度指标（含银行网点资源匹配）

2. 过程管控与执行力提升

- 工具：外勤团队执行力检查清单（日清日结、过程反馈机制）
- 沙盘推演：某外勤团队目标执行偏差的复盘与改进（角色扮演：主管 VS 组员）

三、高效沟通与三方协作冲突解决

1. 跨部门协作场景化沟通

- 内勤-外勤-银行网点典型冲突场景（如驻点资源争抢、业绩归属争议）
- 工具：非职权影响力沟通模型（倾听-共情-提案-共识）

2. 实战演练

➤ 分组模拟：银行网点负责人拒绝配合驻点，如何通过谈判争取资源（内勤+外勤协同）

➤ 点评要点：利益平衡话术、合规边界把控

四、客户资源精细化运营实战

1. 存量客户深度开发策略

➤ 工具：客户分层模型（AUM 价值/保险需求紧迫度）、转介率提升 SOP

➤ 案例：某支行存量客户中挖掘“理财到期客户”转化保险需求的成功路径

2. 银保场景化异议处理

➤ 高频问题：客户质疑“保险收益不如理财”、银行客户经理抵触保险销售

➤ 话术设计：FABE 法则+数据对比（保险安全性/功能性优势）

➤ 角色扮演：银行网点现场客户异议处理（外勤主管+银行柜员协作）

五、合规下的团队激励创新与管理者迭代

1. 合规管理与激励平衡

➤ 政策解读：双录话术设计要点、销售风险红线案例（监管处罚实例分析）

➤ 创新激励：非现金奖励方案（荣誉体系、晋升通道透明化）

2. 管理者自我赋能

➤ 工具：压力管理四象限、情商沟通三步法（识别情绪-调整策略-达成目标）