

智保未来：AI 赋能保险全场景实战特训营

主讲老师：贾蓓

【课程背景】

当前，保险行业正处于从“高速增长”向“高质量发展”转型的关键时期。客户需求日益个性化、多元化，对从业者的专业素养和服务响应速度提出了极高要求。

然而，许多保险从业人员正深陷于繁杂的事务性工作中：海量的客户信息录入、枯燥的条款比对、重复的文案撰写、低效的会议整理……这些“机械劳动”不仅消耗了大量时间，更磨灭了工作的热情与创造力。

目前市面上的 AI 课程多偏向技术开发或理论宣讲，缺乏针对保险业务场景的实战落地指导。本课程旨在打破这一壁垒，通过通俗易懂的语言和手把手的实操教学，帮助保险从业者学会驾驭 AI 工具，回归到“以人为本”的保险服务本质。

【课程收益】

1. 认知升级：从传统模式到 AI 赋能，建立全新业务发展心智模型。
2. 技能提升：掌握 AI 提示词与应用策略，提升获客、增员、管理效率。
3. 心理重塑：消除业务发展焦虑，重拾自信，让业务开展更加轻松高效。
4. 成果导向：课后即可产出可用素材，包括客户开发作业包、面谈剧本、FABE 讲解稿、增员候选人画像、早会话术、面谈话术等

【课程特色】

1. 深度贴合“保险行业场景”，从客户开发到方案呈现，从增员面谈到团队管理，构建一整套科学、可复制、可落地的 AI 赋能体系

2. 采用“讲练结合”教学模式，实战导向，即学即用，确保 AI 应用立刻转化为行动力

3. 提示词训练+小组演练，确保落地见效，通过提示词模板实操、情境演练和成果输出清单，让学员课上能用，课后敢用

【课程对象】

保险行业从业人员，包括但不限于保险代理人、经纪人、团队主管、增员负责人等。

【课程时间】

3天（6小时/天）

【课程大纲】

第一天 AI 对话技巧与赋能保险销售

第一章 为什么我总觉得 AI 不好用

- 1、认知提升：剖析 AI 底层逻辑，架构 AI 思维
 - a. 理解 AI 应用使用门槛：测试 AIQ
 - b. 理解 AI 的能力边界：AI 使用“悟区”
 - c. 理解 AI 幻觉：不可避免、但可管理
 - d. 核心认知：凡事都有一种新的解决方案——AI
- 2、打开 AI 世界的万能钥匙：AIGC 成效公式
 - a. 模型能力：如何选择 AI 模型
 - b. 交互技术

- 基础对话公式：角色+任务+要求

3、深度对话，复杂任务轻松拿捏

- a. 问题细化：场景模式
- b. 对话设计：话痨模式
- c. 潜在答案：渐进模式
- d. 校验答案：训练模式
- e. 问题解决：榨干模式

4、AI 反向赋能，快速提高专业阅历

- a. 自查技术：自己挑刺、自己补漏洞
- b. 双向 AI 理论模型：小白秒变专家

第二章 AI 赋能客户开发：从陌生到熟人，轻松找到有回应的人

1、导入：建立“客户开发难≠客户不存在，而是你找人的方法错了”的认知框架

2、陌生客户开发：从 0 起步，如何用 AI 找到值得开发的陌生客户？

- a. 客户画像训练：提示词：AI 生成“你容易搞定的客户群”
- b. 线下开发渠道推荐：AI 结合营销员兴趣、背景，推荐 3 类真实场景
- c. 初次接触话术：不讲保险、不说产品→设计“有温度”的开场句
- d. 后续跟进策略设计：AI 生成话题/内容/时间节奏，形成跟进脚本

3、转介绍客户开发：让客户愿意把你介绍出去，而不是“硬要”

- a. 请求话术设计：提示词+情境→生成自然、得体的“请求句”
- b. 转发工具制作：AI 生成“客户愿意发”的微信引荐文案
- c. 被介绍客户首联话术：第一次加微信怎么说？

4、缘故客户开发：亲友圈开发，不用人情，也能赢信任，更能借力成长

- a. 缘故客户分级：陪练型、轻服务型、培育型
- b. 陪练型缘故开发策略：AI 生成“客户模拟演练”话术
- c. 轻服务型内容设计：AI 帮助生成“你可以先送的东西”
- d. 培育型缘故开发：使用 AI 生成“朋友圈长期内容运营计划”

第三章 一问值千金：用 AI 开启高质量保障面谈

1、导入：客户不拒保，而是没人问懂他

2、提示词设计法——如何让 AI 为你生成“提问型剧本”

- a. 两种提示词类型讲解：精准型 vs 推测型
- b. 四要素→提示词对照表（实操模板）

3、五大提问场景实战拆解——从打开到成交的完整路径

- 愿景：打开心门，聊“你想过怎样的人生？”
- 阶段：理清当前责任，感受阶段压力

- 目标：引出“钱要花在哪”→财务目标
 - 风险：问出“万一”焦虑→激发风险认知
 - 行动：促使客户从想法→行动，愿意聊下去
- 4、实战练习——客户剧本生成+ 角色演练
- 抽取客户画像卡片（含基础信息）
 - 填写提示词模板
 - AI 工具生成 5 段面谈提问剧本
 - 学员双人対练：一人客户一人营销员
 - 讲师点评：谁问得更自然？

第四章 从产品到梦想：AI 助你做出更有温度的方案呈现

- 1、导入：客户抗拒的不是保险，而是“没画面”的讲解
- 2、FABE 模型再进化：让结构变得温柔可感
 - a. FABE 快速回顾：Feature→Advantage→Benefit→Evidence
 - b. 三类表达方式对比：技术型/ 感觉型/ 愿景型
 - c. 同一款产品，如何用不同语言讲出“温度感”
- 3、AI 提示词设计法——如何让 AI 为你生成“动人讲解话术”
 - a. 提示词的构成公式：客户画像+ 产品内容+ 表达结构+ 情绪引导
+ 语言风格/限制
- 4、完整案例表格展示：五个步骤× AI 赋能全流程
 - a. 了解愿景：打开心门，描绘客户对家人的期待与人生画面
 - b. 引出保障缺口：从愿景连接到“缺什么”，引发客户思考
 - c. 讲解保障方案：用生活化语言呈现方案的“温度与意义”
 - d. 异议应对：回应客户的犹豫心理，拉回愿景
 - e. 输出个性化内容：把 AI 话术打包成个性语音或文字

第二天 AI 赋能保险增员与团队管理

第一章 从人海盲选到精准锁人：打造你的 AI 增员搜索引擎

- 1、导入：增员难，难在哪里？
- 2、AI 增员候选人画像构建
 - a. 分析团队绩优人员特质，AI 生成“理想增员画像”
 - b. 结合团队发展阶段，AI 生成“急需补位人才画像”
- 3、AI 增员渠道推荐
 - a. 线上渠道：AI 分析 LinkedIn、脉脉等平台，推荐活跃社群
 - b. 线下渠道：AI 结合主管兴趣，推荐行业沙龙、招聘会等场景
- 4、AI 增员话术生成

a. 招募软文：AI 生成“有温度、有高度”的事业机会文案

b. 邀约话术：AI 生成“不谈招人，谈合伙”的邀约金句

实战练习：生成增员候选人画像、渠道清单、话术

成果产出：增员候选人画像、招募软文、邀约话术

第二章 三步聊出她的决定：AI 教你成为面谈高手

1、导入：增员面谈的关键是什么？

2、AI 面谈提问剧本设计

a. 开场破冰：AI 生成基于候选人背景的破冰问题

b. 需求深挖：AI 生成“现状-愿景-差距”的提问路径

c. 意愿确认：AI 生成激发对方加入意愿的关键问题

3、AI 面谈话术优化

a. 公司介绍：AI 将枯燥的司情介绍转化为生动故事

b. 待遇沟通：AI 生成“价值驱动”而非“利益驱动”的沟通话术

4、AI 面谈异议应对

a. 针对拒绝理由（如“没经验”、“没信心”），AI 生成高情商回应

实战练习：生成面谈剧本、话术、异议应对方案

成果产出：增员面谈剧本、异议应对话术库

第三章 主管早会不求人：AI 让早会更有料

1、导入：早会的意义是什么？

2、AI 早会主题生成

输入团队当前痛点（如活动量低、士气不足），AI 推荐早会主题

3、AI 早会话术优化

a. 主管致辞：AI 生成有感染力的开场白和总结语

b. 案例讲解：AI 将普通案例升华为有教育意义的故事

4、AI 早会互动设计

a. 游戏环节：AI 推荐适合早会的破冰游戏或竞赛活动

b. 分享环节：AI 设计引导式提问，激发组员分享

实战练习：生成早会主题、话术、互动方案

成果产出：下周早会完整流程、主持逐字稿、互动游戏方案

第四章 主管面谈：高效、温度、有产出

1、导入：主管面谈的关键是什么？

2、AI 面谈目标设定

a. 绩优面谈：AI 辅助设定“再攀高峰”的目标

b. 低绩效面谈：AI 辅助设定“唤醒意愿”的目标

3、AI 面谈提问剧本设计

- a. 共情式提问：AI 生成“先处理心情，再处理事情”的提问句
- b. 启发式提问：AI 生成引导组员自我反思的提问句

4、AI 面谈反馈话术优化

- a. 赞赏反馈：AI 生成具体、真诚的赞赏话术
- b. 改进建议：AI 生成“三明治”式的反馈话术

实战练习：生成面谈目标、剧本、反馈话术

成果产出：不同类型组员的面谈剧本、反馈话术模板

第三天 AI 赋能保险 IP 打造与办公服务

第一章 AI 赋能保险 IP 打造

1、保险 IP 打造的意义

- 个人品牌价值的提升：从“卖保险的”到“家庭风险管理专家”
- 客户信任度的增强：通过持续输出高价值内容建立信任
- 转化率的提高：IP 带来的精准流量，降低成交成本

2、AI 内容创作

- a. 文章撰写：AI 辅助撰写行业深度分析、热点解读文章
- b. 视频脚本：AI 生成科普短视频、直播脚本文案
- c. 海报设计：利用 AI 绘图工具生成个人形象海报、金句海报

3、AI 社交媒体运营

- a. 账号管理：AI 辅助规划多平台（公众号、视频号、小红书）内容分发策略
- b. 内容发布：AI 批量生成并定时发布朋友圈文案
- c. 互动管理：AI 辅助识别高价值评论，生成回复话术

4、AI 个人品牌分析

- a. 数据监测：AI 分析文章阅读量、视频完播率，指导内容方向
- b. 效果评估：AI 评估粉丝画像变化，判断 IP 定位是否精准

实战练习：使用 AI 工具进行内容创作、社交媒体运营、个人品牌分析

成果产出：1 篇深度观点文章草稿、1 条短视频脚本、个人 IP 简介优化方案、3

个月内容运营日历

第二章 AI 赋能智能办公：提升效率，升级服务

1、导入：智能办公的重要性

2、AI 文档处理

- a. 自动生成：输入关键词，AI 生成工作总结、会议纪要
- b. 智能摘要：AI 快速提炼长篇报告的核心观点
- c. 多语翻译：AI 实时翻译英文资料，助力全球资产配置客户

3 AI 客户服务

- a. AI 客户服务机器人搭建：利用对话式 AI 搭建常见问题自动回复库
- b. AI 客户服务话术优化：将生硬的条款解释转化为温情安抚话术
- c. AI 结合客户特质，设计个性化生日祝福、节日祝福
- d. 年度保单检视提醒文案

第三章 总体课程总结

- 1、回顾 AIGC 成效公式、基础对话公式、双向 AI 理论模型
- 2、总结 AI 赋能保险销售、增员、团队管理、营销、办公服务的实践经验
- 3、行动承诺：每位学员制定 AI 赋能行动计划（第一周、第一月、第一季度的具体落地动作）
- 4、总结：AI 时代，保险从业者的未来已来——拥抱变化，成为超级个体