



情绪管理

QINGXU GUANLI

中国人寿保险股份有限公司教材编写委员会 编

高级销售人员培训适用



情绪管理

QINGXU GUANLI

中国人寿保险股份有限公司教材编写委员会 编

责任编辑：贾 真

责任校对：刘 明

责任印制：毛春明

图书在版编目 (CIP) 数据

情绪管理 (Qingxu Guanli) / 中国人寿保险股份有限公司教材编写委员会编. —北京: 中国金融出版社, 2010. 12

(寿险教育培训系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5049 - 5690 - 3

I. ①情… II. ①中… III. ①人寿保险—销售—工作人员—情绪—自我控制—教材 IV. ①B842. 6②F840. 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 203438 号

出版
发行 **中国金融出版社**

社址 北京市丰台区益泽路 2 号

市场开发部 (010)63266347, 63805472, 63439533 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 北京汇林印务有限公司

尺寸 169 毫米 × 239 毫米

印张 10.25

字数 146 千

版次 2010 年 12 月第 1 版

印次 2010 年 12 月第 1 次印刷

定价 18.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 5690 - 3/F. 5250

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

总 序

伴随着新中国六十年伟大征程和经济社会发展的巨大变化，我国保险业取得了举世瞩目的成就，行业面貌和服务经济社会的能力发生了深刻变化，保险业为我国经济发展和社会进步提供了强有力的保险保障，已经成为我国社会保障体系的重要组成部分，是服务民生、保障民生、促进社会管理和公共服务创新的重要方式，为我国经济发展和社会进步发挥了重要的、不可替代的作用。

中国人寿作为国内最大的寿险公司，在保险业务快速增长的同时，综合实力也得到显著提升，为国家经济发展和社会稳定作出了积极贡献。我们确立了中国人寿特色寿险发展道路这一发展战略，提出了建设国际一流寿险公司的奋斗目标。我们深知，在新的历史条件下，面临的发展任务将会更加繁重，需要驾驭的局势更加复杂，队伍建设方面也面临更高的要求，加强教育培训、进一步提升销售伙伴的素质和能力已经成为我们必须重视的一个突出问题。

教育培训历来是队伍建设的重要途径，是队伍建设的决定性因素，教育培训强则企业竞争能力强。中国人寿要扩大自己在市场上的影响力、号召力，形成别人无法仿效、无法复制、无法抗衡、无法超越的核心竞争力，就必须紧跟时代发展的新变化，适应市场竞争的新格局，不断解放思想、更新观念，牢固树立科学的人才观，大力加强教育培训工作，全力建设一流的队伍，为打造国际一流寿险公司提供坚强有力的人才保证和智力支持。

教育培训工作是一项复杂的系统工程。完整的教育培训体系涉及制

度、课程和教材、讲师队伍和组织实施四个关键环节，其中，课程和教材是教育培训内容的载体，是教育培训实施的重要依据。没有规范的课程设计和统一的教材体系，教育培训制度就无法执行，教育培训工作的长效化就无法实现。建立一套具有自身特色的，能满足不同类别人员需要的，体现科学性、针对性和实用性的教材体系，是摆在公司教育培训工作方面的重要任务。鉴于此，公司自 2009 年初正式启动了销售类系列制式化教材的编写工作。

销售类系列制式化教材的问世，凝聚了众多编写人员的智慧结晶，是公司教育培训工作取得的一项阶段性成果。尽管还存在着各种不足，但我相信这在公司教材建设方面是一个良好的开端，并将会在推进公司教育培训工作的过程中发挥重要的作用。

衷心希望各级销售人员认真学习、勇于实践、有效提升专业知识和技能，迅速成长为客户信任的保险专家和理财专家，在中国人寿这个广阔舞台上大显身手，用智慧和才华，奏响公司跨越式发展的时代强音，为中国保险业又好又快发展再立新功。



二〇〇九年十二月

前言

人人都有情绪，而寿险销售人员和主管们则更是随时面临着情绪压力。在奔忙于销售业务的同时，您是否常常感觉到说不出的心累？是否有过焦躁、易怒、忧虑、失眠甚至抑郁的情况出现？是否已经积累了太多的负面情绪，却不知道怎样排解呢？

本书以心理学为依据，阐述了情绪的本质及其影响，介绍了情绪管理的工具及具体方法。不论是对于个人情绪还是团队情绪，能够帮助您科学、系统地记录和检测情绪，并采用适当的方法调节负面情绪，建立阳光心态。

本书分为六章，第一章介绍情绪与心理学的关系、情绪的概念及情绪管理的意义；第二章介绍销售人员情绪产生的原因；第三章介绍销售人员情绪的类型及影响；第四章介绍销售人员情绪的记录与检测；第五章介绍销售人员情绪自我管理方法；第六章介绍销售团队情绪管理方法。

本书由中国人寿保险股份有限公司教育培训部负责统筹定稿，中国人寿保险股份有限公司成都保险研修院负责编写。何正英负责第一章、第二章及第五章第一节的编写，陈瑶负责第三章及第五章第三节的编写，鲁懿慧负责第四章的编写，袁海燕负责第五章第二节的编写，谭启贤和周一帆负责第五章第四节及第六章的编写。

本书在前期调研及编写过程中，得到了中国人寿四川省分公司、成都市分公司、眉山市分公司以及四川省新都支公司的大力协助，在此一并致谢！

编 者

二〇一〇年十一月

目 录

第一章 情绪概述	001
第一节 心理学概述.....	003
第二节 心理的本质.....	005
第三节 情绪概述.....	008
第二章 销售人员情绪产生的原因	017
第一节 个人因素.....	019
第二节 外部因素.....	022
第三章 销售人员情绪的类型及影响	035
第一节 情绪的类型及表现.....	037
第二节 情绪的影响.....	049
第四章 销售人员情绪的记录与检测	057
第一节 销售人员情绪的记录.....	059
第二节 个人情绪检测.....	064
第三节 团队情绪检测.....	073
第五章 销售人员情绪自我管理方法	079
第一节 改变认知.....	081
第二节 生理调节法.....	085

第三节	心理调节法·····	092
第四节	几种常见情绪的管理·····	100
第六章	销售团队情绪管理方法·····	113
第一节	培养团队的阳光心态·····	115
第二节	营造职场氛围·····	123
第三节	强化团队执行力·····	147
参考文献 ·····		156

第一章 情绪概述



☐ 心理学概述

☐ 心理的本质

☐ 情绪概述

关键术语

心理现象 心理过程 个性心理 情绪

知识要求

- ◆ 了解心理学的基本知识
- ◆ 了解情绪和心理学的关系
- ◆ 理解心理的本质
- ◆ 了解情绪在心理现象中的地位和关系
- ◆ 理解情绪的概念和情绪管理的意义

技能要求

- ◆ 把握情绪和心理学的关系
- ◆ 辨别心理表象及本质

秋经理从事寿险营销已有13年，是公司一位分处经理，自己因业绩突出也曾获得省公司金质奖。新一年的“开门红”战役快打响了，公司下达了业务指标，秋经理所在团队领到了和其他团队几乎相同比例的业务指标。对此，秋经理觉得很不公平，非常气愤地找到公司总经理理论。秋经理陈述的理由是：目前，由于人员脱落，自己的团队不如上一阶段大，且在有限的人员中，有效人力也不如其他团队多，自己的团队理所当然就不应该完成和其他团队相同比例的业务指标。总经理向秋经理解释说，团队缩小和有效人力的减少，说明团队更要发展，通过业务指标给团队一定的压力是促使团队发展的很好的办法，如果队伍一变小就马上减少指标，那么团队就会越做越小。秋经理不接受总经理的解释，直呼不公平，扬言这样的团队带不了啦，气呼呼地离开了总经理办公室……

其实秋经理的问题就是没有意识到，自己因业务指标产生了巨大的心理压力，继而产生了过度紧张、抱怨等负面情绪。那么心理上的变化和情绪到底是什么关系呢？

第一节 心理学概述

现代人们的健康意识越来越强，对健康的要求也越来越高。但不是所有人都能认识到除了身体的生理健康之外，更重要的是要心理健康，很多销售人员都不是很清楚健康的心理是业绩提升的重要保障。在本章中，我们将介绍心理学的相关知识，理清情绪在心理学中的地位和关系。

一、心理学概念

心理学是研究人们心理现象发生、发展和活动规律的科学。心理学是一门内容广泛的科学，一般可分为基础心理学和应用心理学。基础心理学着重于理论体系的建立和基本规律的探讨；应用心理学则将心理学的理论运用于社会实践活动，服务于提高人们的生活质量和工作质量。

基础心理学告诉我们，认知、需要和动机、情绪情感和意志、能力气质和性格都是心理学的构成内容。情绪是心理学的一个重要组成部分，也是伴随我们左右的心理现象，我们必须正确认识它。

二、心理学研究的对象

心理学研究的对象是心理现象。心理现象包括心理过程和个性心理两个方面。

（一）心理过程

心理过程包括认识过程、情感过程和意志过程，它是人们所进行的各种各样的心理活动，是心理现象的动态形式。心理过程是人们共同具有的、共性的心理活动，是人脑对客观现实的反映过程。

1. 认识过程

认识过程也称认知过程，是最基本的心理过程，是人们了解客观事物时所进行的各种心理活动，是对作用于人的感觉器官的外界事物进行信息加工的过程，它包括感觉、知觉、记忆、表象、思维、言语和想

象等心理现象。如我们坐在职场里，看到讲师在讲课，伙伴在回答问题，嗅到各种气味，感觉到自己内脏的活动等，这就是感觉和知觉。我们不仅能感觉，还能在课后想起讲师讲课的细节、课堂发生的各种事情等，所谓“记忆犹新”、“历历在目”就是记忆。在记忆的基础上，我们还会常常去思考一些问题，通过分析、综合等方法去处理问题，还能想象出自己从未经历过的事物，这就是心理现象中比较高级的部分，即思维和想象。虽然感觉、知觉、记忆、思维和想象这些心理现象各不相同，但它们都共同地实现着人们对于客观世界的认识，因而被称为认识过程。

2. 情感过程

情感过程是指人们在认识客观世界的时候，总会伴随着一定的情感，如喜、怒、哀、惧等基本情绪和产生亲情、友情、爱情等人之常情，以及产生道德感、理智感和美感等高级的情感。这些情绪和情感的体验过程，被称为情感过程。

3. 意志过程

意志过程是指人们在认识过程中，往往需要克服各种困难去实现预定的目标；在情感过程中，也常常需要控制自己的情绪和情感及各种诱惑。这种克服困难、控制情绪和情感的过程，被称为意志过程。

（二）个性心理

个性心理分为个性心理倾向和个性心理特征，是表现在一个人身上比较稳定的心理特征的综合。它是和心理过程相对的，是心理现象的静态形式，是指每个人的心理活动都表现出自己的一些特点，从而使人与人在心理上存在着个别差异。个人在心理上的差异就是个性心理。

1. 个性心理倾向

个性心理倾向是指一个人所具有的对客观事物稳定的态度，它是人从事活动的基本动力，决定人的行为方向，它包括需要、动机、兴趣、理想、信念和世界观。如有的人追求物质享受，有的人追求精神享受；有的业务员喜欢做个险销售，有的业务员喜欢做团险销售，有的业务员则喜欢做银行保险销售；有的业务员做保险销售是为了一份工作，

有的业务员做保险销售是为了挣钱，有的业务员做保险销售是因为喜欢这个职业等，都显示着个性倾向上的差异。

2. 个性心理特征

个性心理特征也叫个性特征，是指一个人身上经常表现出来的本质的、稳定的心理特征，体现着人心理鲜明的差异性，它主要包括人的能力、气质、性格等。如有的人擅长表演，有的人擅长写作，这是人能力上的差异；有的人活泼开朗，有的人沉默寡言，有的人暴躁易怒，有的人热情，有的人冷漠等，这是人气质上的差异；而有的人大公无私、诚实可信，有的人虚伪自私等，这又是性格不同所致。这些都显示着个性心理特征的不同，它影响人的言行举止，反映出一个人的精神面貌，体现了人的心理活动的特殊性。

（三）心理过程和个性心理的关系

人的心理是一个统一的整体，心理过程和个性心理是密切联系、相互融合的。一方面，个性心理是在心理过程的基础上形成和发展的，如果没有对现实的认识，没有各种情感体验，没有在认识过程中的意志行为，人的能力、性格和世界观等是无法形成的；另一方面，已经形成的个性心理又可以调节心理过程的进行，并在每个心理过程中得以体现。如人们的需要和兴趣不同，其认识活动的指向和内容也不同；气质不同，情感的表达也不同；而性格的不同，更决定着人的情感和意志的表现不同。如性格坚强的人，善于克制自己的情绪，表现出坚强的意志力；而性格软弱的人，则控制不了自己的情绪，缺乏坚韧不拔的意志力。因此，心理过程和个性心理特征之间是既有区别又相互联系、相互影响制约的心理现象，是不可分割的。

第二节 心理的本质

人们的学习、工作、生活都是在心理活动支配下进行的，销售人员的所有销售活动和过程也是在其相应的心理活动支配下进行的，那么，心理活动究竟是怎么产生的呢？心理的实质是什么？现代心理学经过科

学研究，揭示了心理的本质，认为人的心理是大脑的机能，是对客观现实的反映，心理是在实践活动中发生发展的。

一、心理是大脑的机能

（一）大脑是心理活动的器官

人们常指着胸口说我心里怎么想的，那是错误的。胸腔下的心脏，其功能是为保证身体正常运行而供血，并不是用来思考问题、分析问题、处理问题的，真正能起到这些作用的只能是大脑。大脑是心理活动的唯一器官。

大脑是心理活动的器官，没有大脑的心理，或者说没有大脑的思维是不存在的。正常发育的大脑为心理的发展提供了物质基础，人的大脑是最为复杂的物质，是物质发展的最高产物。

知识博览

心理现象是在动物适应环境的活动过程中，随着神经系统的产生而出现的，有时随着神经系统的不断发展和不断完善，才由初级不断发展到高级的。无机物和植物没有神经系统就没有心理，没有神经系统的动物也没有心理，只有有了神经系统的动物才有心理。无脊椎动物的神经系统非常简单，像环节动物（如蚯蚓）只有一条简单的神经链，它们只有某种感觉器官，只能认识事物的个别属性，在它们身上就只有感觉的心理现象；脊椎动物（如鱼、鸽子等）有了脊髓和大脑，它们有了各种感觉器官，能够认识到整个事物而不只是事物的个别属性，即有了知觉的心理现象；灵长类动物（如猴子等）大脑有了相当高度的发展，它们能够认识事物的外部联系，有了思维的萌芽，但还不能认识到事物的本质和事物的内部联系。只有到了人类，才有了思维、意识。人的心理是心理发展的最高阶段，因为人的大脑是最复杂的物质，是神经系统发展的最高产物。所以，神经系统，特别是大脑，是从事心理活动的器官。

资料来源：《心理咨询师》（国家职业资格培训教材）。

（二）心理是大脑的机能

大脑是心理的器官，大脑能够产生心理活动，那么，大脑产生心理活动的方式是什么呢？现代心理学研究表明，一切心理活动，无论简单还是复杂，就其产生的方式来说，都是反射。反射是所有具有神经系统的有机物都存在的一种现象，是有机体借助神经系统对刺激所作的规律性反应。如火烫手时，手不自觉地缩回来；强光刺来，眼睛自动闭合等反射是神经系统的基础活动方式，也是人和动物适应环境的基本方式。反射包括无条件反射和条件反射两种。心理现象与整个反射过程紧密联系，由于条件反射具有复杂性，人的心理活动也就成为完整的、复杂的过程，因而能较完整地反映客观事物。

二、心理是客观现实的反映

（一）客观现实是心理的源泉

健全的大脑给心理现象的产生提供了物质基础。但是，大脑只是从事心理活动的器官，有反映外界事物产生心理的机能，心理并不是大脑本身所固有的。所以，客观现实是心理的源泉和内容。离开客观现实来考察人的心理，心理就成了无源之水、无本之木。对人类来说，客观现实包括自然界、人类社会和人类自己。如 20 世纪初在印度发现的狼孩，他们本身有健全的大脑，但是，他们脱离了社会在狼群中长大，所以他们只具有狼的本性，而不具备人的心理。因此，心理也是人类社会的产物，离开了人类社会，即使有人的大脑，也不能自发产生人的心理。

（二）心理是客观现实的主观反映

心理反应不是镜子式的反应，而是能动的反应。虽然心理反映的内容和源泉是客观的，但对现实的反映是由人来进行的，它往往受到反映者的知识、经验、兴趣、世界观等因素的影响，使人们在反映客观现实时带有主观色彩和个性特征，甚至会在反映时不自觉地对客观现实进行加工取舍，从而使人们在面对同一事物时，仁者见仁，智者见智。例如，面对客户的不理解及其相关反映这一客观现实，有的销售人员认为是客户在刁难自己，有的销售人员会认为是客户在考验自己，有的销售

人员则认为自己是自己没有给客户讲清楚，有的销售人员却认为是客户给了自己一个磨炼的机会。试想一下，不同销售人员的主观对同一客观现实就有了不同的结果，再加之不同气质和性格的影响会产生不同的情绪，会再次影响整个销售过程和销售结果。因此，心理反映这种主观性，它既能对所反映的客观现实进行能动改造，也是人类特有的能动性表现形式。

第三节 情绪概述

综观上述内容，人的所有思想、思维、情绪、情感、意志等都属于人的心理范畴，其中情绪是职场销售人员必须要重点了解的内容。因为销售人员要面对百态的客户及销售团队的诸多状况，对情绪的了解与管理，直接决定了销售业绩的状况。

一、情绪的概念

情绪，是人各种感觉、思想和行为的一种综合的心理和生理状态，是对外界刺激所产生的心理反应，以及附带的生理反应，如喜、怒、哀、惧等。

情绪是个人的主观体验和感受，常跟心情、气质、性格和性情有关。情绪状态的发生每个人都能够体验，但是对其所引起的生理变化与行为却较难加以控制。人们处于某种情绪状态时，个人是可以感觉到的，而且这种情绪状态是主观的。因为喜、怒、哀、惧等不同的情绪体验，只有当事人才能真正地感受到，别人固然可以通过察言观色去揣摩当事人的情绪，但并不能直接地了解和感受。情绪经验的产生，虽然与个人的认知有关，但是在情绪状态下所伴随的生理变化与行为反应，却是当事人无法控制的。

情绪具有可变性。情绪并不是一成不变，它会随着身心的成长与发展、对情境的知觉能力以及个人的经验和应变行为而改变。此外，引发情绪刺激与情绪的反应同样会随之而变。