

業務員須要具備的條件與 特質 DV

分享者:張元福
一百年十月

大綱

- 業務員需具備條件

- 專業
- 業務開發能力
 - A. 人際關係的經營
 - B. 合宜的應對進退

- 業務員的良好特質

- 誠信(品德操守)
- 主動積極有熱誠
- 樂觀正面
- 情緒智商(EQ)
- 逆境商數(AQ)

專業的部分

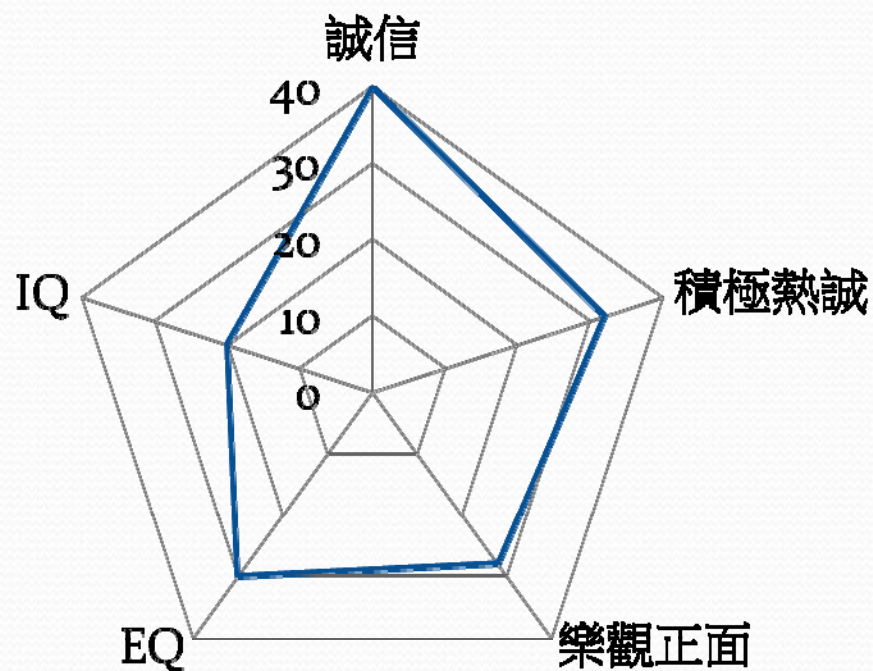
- 證照:人身保險業務員證照、投資型商品證照、產險業務員證照、外幣保單證照、投信投顧業務人員、信託執照
- 專業知識和技能:除以上證照外、投資理財專業、法律專業(勞基法)或資產規劃

業務開發能力

- 如何有良好的人際關係？
- 良好應對進退的核心？

業務員的良好特質

特質分數



— 特質分數

業務員常遇到的問題

- 我適合做保險嗎?
- 我的家人朋友反對我做保險，沒有人支持怎麼辦?
- 親戚朋友賣完了?我的客戶在哪裡?
- 客戶大部分都有買保險了?市場在哪裡?
- 我的客戶都拒絕我?沒有業績怎麼辦?
- 人家說保險可以有高收入?為什麼還是有人會離開市場?
- 保險業好像要拜託別人?須有求於他人?

以上問題的特性---負面思考者的真實問題

現況—所有念頭和行為的結果

- 負面思考---抱怨消極--排拒人事物--助緣少--
- 阻礙多
- 正面思考---樂觀積極--感恩助人-- 廣結善緣--
-助力多
- 正面思考是是心靈能量的基礎也是快樂的泉源

小結

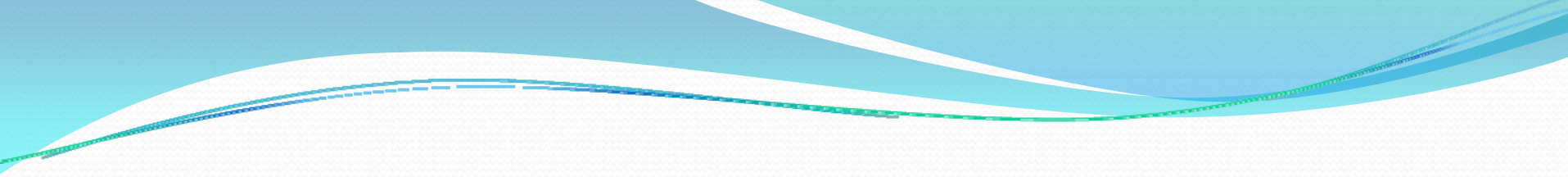
- 勤勞： 每日三訪 五訪 七訪
 - 專注用心
 - 肯學
 - 願意改變
-
- P.S.辛勤耕耘必歡呼收割



你真的認識～瞭解你自己嗎！

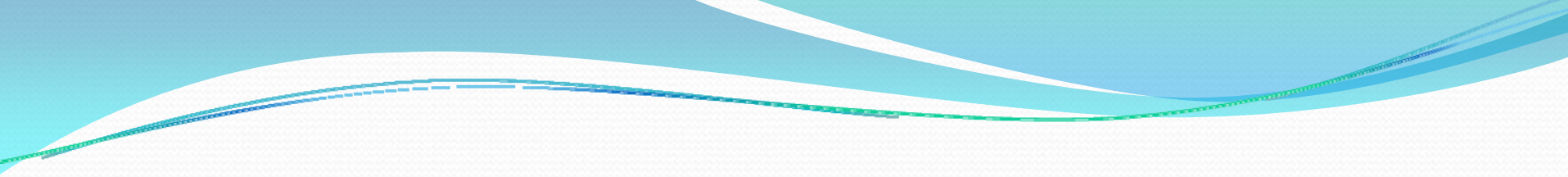
人類通常有一種莫明奇妙的毛病～

喜歡研究別人



讓我們透過以下的人格 特性分析問卷

來瞭解自己吧！



D.I.S.C.

人格特質診斷分析



人的分別類型 ？

女人的大腦



FOOTNOTE: Note how closely connected the small sex cell is to the listening gland.

D.I.S.C.

男人的大腦



FOOTNOTE: the "Listening to children cry in the middle of the night" gland is not shown due to it's small and underdeveloped nature. Best viewed under a microscope.

「在半夜聽到小孩子哭鬧」的能力並沒有在這裡顯示出來
因為他太小了，而且這是尚未開發的潛能。
最好的觀測方法適用顯微鏡來看！

美國心理學說 馬斯頓博士 (Dr.Williom Moulton Marston)

在1923年發展出一套辨識

人類行為的語言D. I. S. C .

對人類的行為與反應有了一簡捷的認知流程，
更透過這幾十年來的教育訓練
與電腦科技的精益進步，
只要經過數分鐘的輸入，
就可以分析一個人的性格行為特色。

經由多年觀察研究，發現可以將人類
上千種的行為模式歸納概分為四大類



1 · 掌控型 (Director)



2 · 表達型 (Interact)



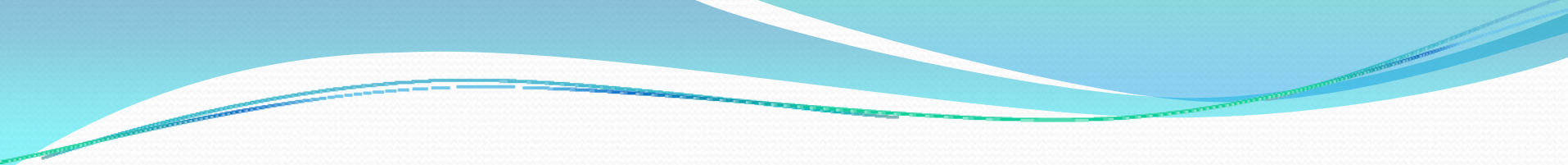
3 · 協調型 (Supporter)



4 · 精確型 (Corrector)

DISC 能幫我做什麼？

1. 了解自己與他人行為的不同處。
2. 調整自我的人際風格
3. 發揮個人所長
4. 降低工作壓力
5. 創造愉快的環境
6. 增進團隊凝聚力
7. 自我激勵與同理心
8. 了解提昇自我能力的方法



從 DISC中，我可以獲知什麼：

內心的自我

自然真實的

動機和欲求。

從 DISC中，我可以獲知什麼：

外在的表現

工作上試圖展現的

個人特質。

從 DISC中，我可以獲知什麼：

作風

將顯示你追求什麼、你重視什麼、
你逃避什麼、你如何面對壓力
如何激勵你自己、更了解你自己...

歡迎您共同來探索

D · I · C · S

的奇妙



D I S C 個人行為模式問卷 (美式)

	1	2	3	4
A. 當你和朋友一起用餐時在選擇餐廳或是吃什麼時你常是：1. 決定者：意見不同時，通常都是決定者. 2. 氣氛製照者：在哪吃，吃什麼，很能帶動情緒氣氛. 3. 附和者：隨便，沒意見. 4. 意見提供者：常去否決別人之提議，自己又沒意見不做決定.	☐	☐	☐	☐
B. 當你買衣服時你是，1. 不易受售貨員之影響，心中自有定見. 2. 售貨員親切及良好的感受，常會促進你的購買. 3. 找熟悉的店購買. 4. 品質及價格是否合理 .	☐	☐	☐	☐
C. 你的消費習慣是：1. 找到要的東西，付錢走人. 2. 很隨意的逛，不特定買什麼. 3. 有一定的消費習慣，時間不大喜歡變化. 4. 較注意東西好不好，較有成本觀念.	☐	☐	☐	☐
D. 你的朋友用一句話來形容你，他麼會說：1. 蠻鴨霸的. 2. 熱情洋溢. 3. 溫和斯文. 4. 要求完美.	☐	☐	☐	☐
E. 你自認為那一種形容，最能表現你的特色文：1. 果敢的，能接受挑戰. 2. 生動活潑，不拘謹. 3. 愛傾聽，喜歡穩定. 4. 處事謹慎小心，重數據分析	☐	☐	☐	☐
F. 你覺得做事的重點，應該是：1. WHAT做什麼？重結果. 2. WHO誰來做？重過程. 3. HOW怎麼做？重執行. 4. WHAT為何做？重品質.	☐	☐	☐	☐
G. 與同事有意見衝突(或不同)時，你是：1. 說服對方，聽從自己意見. 2. 找其他同事或上司之意見，尋求支持. 3. 以和為貴. 4. 與衝突者協調，找尋最好意見.	☐	☐	☐	☐
H. 什麼樣的工作環境，最能鼓舞你：1. 能讓你決定事情，具領導地位. 2. 同事相處愉快，處處受歡迎. 3. 穩定中求發展. 4. 講品質，重效率的工作.	☐	☐	☐	☐
I. 以下的溝通方式，那一項最符合你：1. 直接了當，較權威式. 2. 表情豐富，肢體語言較多. 3. 先聽轉別人意見，而後溫和表達自己的意見. 4. 不透露情感，理多於情，愛分析，較冷靜.	☐	☐	☐	☐
J. 在每一次會議中或決議提案時你扮演的角色為何？1. 據理力爭. 2. 協調者. 3. 讚成多數. 4. 分析所有提案以供參考.	☐	☐	☐	☐
K. 在團體中，你是一個喜歡：1. 激發別人採取行動的人. 2. 別人鼓勵你的人. 3. 按部就班的人. 4. 遵守紀律的人.	☐	☐	☐	☐
L. 做事時你一向：1. 以具體短期能達到目標為主. 2. 在乎別人對你的看法. 3. 不喜歡改變，那會令你沒安全感. 4. 注意細節的人.	☐	☐	☐	☐
M. 你與朋友相處時，通常會：1. 直來直往. 2. 熱心且熱情. 3. 君子之交淡如水. 4. 自律.	☐	☐	☐	☐
N. 在社交場合中，你是一個：1. 主動且不在乎別人看法的人. 2. 喜歡社交也喜歡款待人. 3. 彬彬有禮但不主動. 4. 不吸引人且不愛表達自己看法	☐	☐	☐	☐
O. 做決定時：1. 你喜歡看到立竿見影的結果. 2. 你喜歡大家都同意你的看法. 3. 你重視事實且實際的狀況. 4. 不論大小決定都小心翼翼.	☐	☐	☐	☐

合計：

屬性強度表

掌控型

表達型

協調型

精確型

10

大無畏的	善辯的	不慌不忙	規規矩矩的
膽大的	熱情洋溢的	冷靜自恃	批判的
尖銳的	慷慨、熱誠的		完美主義
優越的	多話的		

9

勇敢的	喜歡交朋友的	持續的	有規律的
權威的	好客的	合作溫和的	關心的
胸懷大志的	無憂無慮的	避免衝突的	忠心耿耿的
敏銳的	口才流暢的	親切的	注意細節的
善於分析的	熱切的	藝術的	有紀律的

8

有自信的	樂觀的	持續性	堅定尊重制度
積極的	風度好的	柔順	有責任的
競爭性強的	和善、熱心	穩定、敦厚的	一諾千金
有決斷力	愛有樂子的	可依靠的	值得信任的
組織力強	幽默的	非批判性的	行事條理分明

7

6

整合型

整合型

整合型

整合型

5

溫和的	隱私、保留的	行動派	不喜壓抑的
愛好和平的	一本正經	動作快	直言無隱的
文質彬彬的	選擇性的溝通	不息不止	不重細節的
	好深思的	實踐者	重視原則大綱
	不多言的	喜歡有變化的	見林不見樹

4

3

鎮靜的	獨自的	匆忙、急智	不拘小節的
猶豫不決的	嚴肅的	迅速的	不喜嘮叨的
多慮的	安靜的	尋求變化的	具有彈性的
	思考的	缺乏耐心	非常獨立的

2

1

不喜強制於人	神秘的	及時、性急	思想開闊的
順從的	獨來獨往的	不規劃的	自由主義者

支配型相反	表達型相反	耐心型相反	精確型相反
-------	-------	-------	-------

D型 獅子

掌控型特質

- 較果斷的行為
 - 動作迅速。
 - 工作時精力旺盛。
 - 坐著或站著時都背脊挺直；在發表意見時身體會向前傾。
 - 喜歡告訴別人一些事情。
 - 說話可能較快。
 - 喜歡加重語氣，即使聲調不大，聽起來也很有力〈有些駕馭型的人講話喜歡提高音量〉。
 - 表示意見時會頻頻和別人做目光接觸。
 - 說話不拖泥帶水，一針見血。
 - 喜歡冒險。
 - 做決定時較明快。
 - 別人在做決定時，比較會施加壓力。

D 掌控型特質

● 反應力較弱的行為

- 面部表情較少。
- 較能控制身體動作。
- 動作手勢不多。
- 聲音變化不大。
- 工作至上，注重實際，要求成果。
- 注重事實〈與注重感覺和他人意見相對〉，但比起分析力強的人來說，他要求的事實就少得多。
- 很有時間觀念。
- 顯得較一本正經。
- 較不喜歡說長道短。
- 經常喜歡獨自工作或指示別人。
- 與人交談簡單明瞭，有時候會中途打斷別人說話。

● 其他〈較難預測的一些線索〉

- 辦公室佈置較注重實際功能裝潢較樸素簡單。
- 穿著打扮也很講究實用、整齊、配合場所，很少穿有污斑的衣服。
- 比較喜歡動態的休閒活動通常比較喜歡參加比賽。較喜歡看短一點的讀物，

● 典型特徵

- 獨立自主、坦率、果斷、講求實際、有效率。

D 掌控型特質

(駕馭型 在意自我 操作者)

- ❖ 優點：管理有力・開路先鋒
- ❖ 缺點：事沒耐心・人不敏感
- ❖ 討厭：猶豫不決
- ❖ 目標：生產力・控制
- ❖ 恐懼：被人催促
- ❖ 激勵：求勝



I型孔雀 表達(影響)型特質

● 較果斷的行爲

- 動作手勢都很快。
- 通常有用不完的精力。
- 說話的風格比其他類型的人大。
- 說話較快，很少遲疑。
- 坐著和站著時都背脊挺直。
- 在試圖說服別人時，身體會向前傾。
- 喜歡告訴別人一些事情。
- 表示意見時語氣較強。
- 較喜歡冒險。
- 做決定時很明快。
- 別人在做決定時，比較會施加壓力。
- 率先提出新計劃。
- 不喜歡例行公事。

表達(影響)型特質

● 反應力較強的行為

- 手勢動作比其他風格的人來得較大而頻繁。
- 常和別人的目光接觸，面部表情也很豐富。
- 音調高低及音量大小變化很大。
- 說話流暢，常用戲劇話的語言。
- 喜愛玩樂，也愛好趣味。
- 較喜歡說笑話和說長道短。
- 說話時可能會說離正題。
- 很沒有時間觀念。
- 很喜歡交朋友〈是各種風格中最容易流露情感的人〉。
- 情緒起伏不定。
- 意見很多，同時大多數意見是出自於直覺。

● 其他〈較難預測的一些線索〉

- 辦公室的佈置可能非常開放，色彩豐富，大膽而沒有秩序，辦公室內可能放有獎盃或在牆壁上掛著能激發靈感的海報。
- 穿著打扮明亮活潑、色彩繽紛。
- 比較喜歡在休閒時，和別人一起聚會、比賽.....。
- 最不喜歡看書，但可能喜歡看有啟發性的文學作品。

● 典型特徵

- 外向、熱心、有說服力、喜愛玩樂、自然大方。

表達(影響)型特質

(表現型 易下決定 開創者)

- ❖ 優點：喜歡互動、說服他人
- ❖ 缺點：沒組織、粗心
- ❖ 討厭：例行工作
- ❖ 目標：受歡迎、讚賞
- ❖ 恐懼：名聲掉落
- ❖ 激勵：認同感



S型 無尾熊

協調型特質

● 較不果斷的行為

- 走路步伐較慢，動作手勢輕緩。
- 可能不愛多說話〈尤其在一個團體當中〉。
- 聲音輕柔，說話時語氣較緩。
- 說話速度不快。
- 即使在發表意見時，也喜歡往後靠。
- 喜歡聽別人發表意見。
- 開會時比較沉默，可能會等別人說完後才表示意見。
- 他的意見可能會綜合了其他人講過的意見；可能提出折衷的意見。
- 提建議時，態度較遲疑。
- 較不願冒險；談話的重心可能集中在取得保證方面。
- 不會很快地做決定。
- 別人做決定時，較不會施加壓力。

S 協調型特質

● 反應力較強的行為

- 注重人情，重視團隊精神。
- 比較會記得別人的個人資料，喜歡寄生日卡或禮物給別人，比較在乎別人的反應，以及任何變化對別人的影響。
- 比較喜歡一對一的交往方式或和一小群人一起活動，既不喜歡獨處又不喜歡大團體。
- 較情緒化，也會受別人情緒化的影響〈雖然它會努力避免動怒或和別人起衝突〉。
- 面部表情和目光都很友善。
- 神氣悠閒的樣子。
- 態度隨和，不誇張做作，也不帶攻擊意味。
- 聲調高低變化不大。
- 對時間安排較有彈性。

● 其他〈較難預測的一些線索〉

- 辦公室的空間安排可能較不正式，但很舒適。裡面會掛些家人照片，諸如此類的擺設。
- 穿著打扮較不正式，但講求格調。
- 比較喜歡和別人一起打發休閒時間。
- 所看的書籍多為自傳、小說和有啟發性的文學作品。

● 典型特徵

- 支持別人、態度合作、長於應對、很有耐心、忠心耿耿。

S 協調型特質

(平易型 易感動 協調者)

- ❖ 優點：服務人群・樂於傾聽
- ❖ 缺點：太敏感・猶豫不決
- ❖ 討厭：不夠體貼・細緻
- ❖ 目標：被接受・平穩順遂
- ❖ 恐懼：突如其來的改變
- ❖ 激勵：參予感



C型 貓頭鷹

精確型特質

● 較不果斷的行為

- 走路步伐較慢，動作手勢較緩。
- 通常比較不愛說話，手勢動作較少。
- 較常詢問別人的意見；即使是他在說明事情。或下達工作指示時也是一樣。
- 說話時的聲調比較輕。
- 演講時速度較慢；同時在遣詞用字時比較謹慎、遲疑。
- 說話常說到一半就停頓，然後又以他認為較有條理的字句重新開始，但聽的人可能會感到一頭霧水，或感到沮喪。
- 表達意見較遲疑，而且常會不斷修飾。
- 說話時較喜歡往後靠。
- 不大喜歡冒險；強調工作品質〈要做就要做對，如此才不需要重做〉，很小心的做研究〈著重細節，考慮許多意見〉。
- 不會很快的做決定。
- 別人在做決定時，較不會施加壓力。

C 精確型特質

- 反應力較弱的行為
 - 身體動作不大，較少用動作手勢，比其他風格的人刻板。
 - 面部表情較少。
 - 聲調很少變化，可能流於單調的聲音。
 - 較以工作為導向。
 - 較講求事實。
 - 很有時間觀念。
 - 人看起來較嚴肅。
 - 看起來喜怒哀樂不形於色。
 - 不太愛說長道短。
 - 可能喜歡獨自工作。
- 其他〈較難預測的一些線索〉
 - 辦公室佈置可能頗有格調，很傳統、整齊而中規中矩。
 - 穿著打扮較保守，合乎身份，衣服色彩不多。
 - 較喜歡可以一個人玩的休閒活動；可能花較多時間在書籍方面；同時在各類書籍中，花在技術性書籍上的時間可能最多。
- 典型特徵
 - 講求邏輯、貫徹始終、一本正經、有條不紊、謹慎小心、足智多謀。

C 精確型特質

(分析型 不為外物所動 參謀者)

- ❖ 優點：事先計劃・重分析
- ❖ 缺點：要求完美・太吹毛求疵
- ❖ 討厭：不可預測
- ❖ 目標：正確細心
- ❖ 恐懼：受批評
- ❖ 激勵：更上層樓



儀容與相學

- 額頭
- 眉毛
- 鼻子
- 嘴
- 下巴
- 耳朵

結論

- 將軍與囚犯的故事
- DV
- Q&A