

# 《银行保险营销技巧训练与客户抱怨投诉处理技巧》

## 【授课时长】

实战版 4 天，浓缩版 2 天

## 【课程收益】

- 1、了解保险营销前的准备工作
- 2、掌握保险营销流程
- 3、掌握保险产品呈现技巧
- 4、掌握客户异议处理技巧
- 5、掌握保险客户投诉处理与难题如何突破
- 6、掌握客户关系维护及深度开发技巧

## 【授课对象】

保险代理业务人员、大堂经理、网点负责人

## 【课程大纲】

(领导开训:强调学习的意义和纪律)

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于营销、客户异议等方面的难题？每人提出自己工作中的难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、示范指导。

第一章、开展保险营销前的准备工作（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

- 一、心理、形象与礼仪的准备
- 二、基础知识准备
- 三、合理制订营销目标和统筹制订营销计划

示范指导、模拟练习

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第二章、保险营销流程与技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

- 一、准客户开拓
- 二、客户深层需求及决策分析
- 三、制作保险计划书
- 四、保险产品呈现技巧

短片观看及案例分析：1、如何更优秀地呈现产品？

2、如何让犹豫不决的客户尽快做决定？

3、如何进行产品组合呈现？

#### 4、如何进行快速营销？

示范指导、模拟练习

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

#### 五、客户异议处理技巧

短片观看及案例分析：平安保险：处理客户异议的案例

太平洋保险：处理客户异议的案例

新华保险：处理客户异议的案例

示范指导、模拟练习

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

#### 六、保险促成技巧

#### 七、签单收款技巧

短片观看及案例分析：保险公司客户营销缔结签单收款正反案例

证券公司客户营销缔结签单收款正反案例

示范指导、模拟练习

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第三章、保险客户异议难题突破（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、客户认为“保险太贵”提出异议的难题突破

二、保险人与投保人、被保险人、受益人对合同条款理解有异议的难题突破

三、客户买保险是否有保障的异议难题突破

四、客户要和家人商量是否买保险的异议难题突破

五、客户提出自己单位有统筹的异议难题突破

六、客户提出保险公司倒闭了怎么办的异议难题突破

……

示范指导、模拟练习

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第四章、客户关系维护及深度开发技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、客户关系的6个阶段

二、客户关系两手抓

三、营建客户关系的4大技巧

四、与客户礼尚往来技巧

五、客户深度开发策略

案例分析：如何进行交叉营销？

如何获得客户的转介绍？

如何长期与客户保持良好关系？

示范指导、模拟练习

就学员提出的难点进行示范讲解、模拟演练、分析点评

第五章、客户抱怨投诉处理技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、快速分析投诉产生的真实原因

(一) 客户心理不健康

(二) 客户期望值高

(三) 客户不理解我们工作流程和工作要求

(四) 服务人员态度、服务沟通技巧、分析能力待提高

(五) 已给客户造成损失

二、快速确认投诉的真实目的

- (一) 求发泄不满的心理
- (二) 求尊重公平的心理
- (三) 求补偿损失的心理
- (四) 求尽快解决问题的心理
- (五) 恶意投诉心理

### 三、客户性格心理分析及处理技巧

- (一) 和平型
- (二) 力量型
- (三) 活泼型
- (四) 完美型

### 四、非补偿型难缠客户心理分析

- (一) 客户为什么会粗鲁无理？
- (二) 客户为什么会夸大其词？
- (三) 客户为什么会做出一些让人难以接受的行为？
- (四) 为什么我们做了很多的解释客户不听？
- (五) 为什么好像我们说的很多实际的客观的话，客户都认为不对？

### 五、补偿型难缠客户心理分析

- (一) “合理补偿型”客户心理分析
- (二) “巨额非合理补偿型”客户心理分析
- (三) 客户要求向媒体报曝光的心理分析
- (四) 客户为什么提出要补偿？
- (五) 他的真实目的是什么？

### 六、客户抱怨投诉常见处理技巧

- (一) 处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小
- (二) 处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情；
- (三) 避免 20 种错误处理顾客抱怨的方式
- (四) 客户抱怨投诉处理的步骤

### 七、委婉地解释和说明公司规定的技巧、降低客户期望值

- (一) 委婉提醒法
- (二) 巧妙诉苦法
- (三) 巧妙请教法
- (四) 同一战线法
- (五) 利弊分析法
- (六) 温馨提示法
- (七) 宣传提醒法
- (八) 上级权利法
- (九) 体验呈现法
- (十) 举例说明法
- (十一) 提问引导法
- (十二) 摩托罗拉法

### 八、及时安抚客户情绪技巧

- (一) 语言技巧
- (二) 行为技巧
- (三) 三换原则

## 九、客户抱怨投诉处理技巧

### “三明治”+提问引导技巧

第一层---积极情感（正能量）：鼓励、肯定、赞美、理解、关心

第二层---核心问题（解决投诉）：建议、指正、要求、询问、引导

第三层---积极情感（正能量）：鼓励、肯定、赞美、希望、关心

### 十、当我们无法满足客户的时候…

(一) 替代方案

(二) 巧妙示弱

(三) 巧妙转移

(四) 摩托罗拉

(五) 巧妙的降低客户期望值

(六) 此消彼长利弊分析

(七) 正能量激励

(八) 心理满足+情感关怀

### 十一、反复投诉、恶意投诉、补偿型投诉应对 22 大策略

(一) 资源整合策略

(二) 同一战线策略

(三) 攻心为上策略

(四) 巧妙诉苦策略

(五) 限时谈判策略

(六) 丢车保帅策略

(七) 上级权利策略

(八) 利弊分析策略

(九) 黑白脸配合策略

(十) 威逼利诱策略

(十一) 息事宁人策略

(十二) 快刀斩乱麻策略

(十三) 欲擒故纵策略

(十四) 团队配合策略

(十五) 情感拉拢策略

(十六) 步步为营策略

(十七) 先发制人策略

(十八) 虚实结合策略

(十九) 迂回曲折策略

(二十) 疲惫战术策略

(二十一) 最后通牒策略

(二十二) 以柔克刚策略

### 十二、升级投诉、疑难投诉处理策略

(一) 解决核心问题

(二) 代替性解决策略

(三) 此消彼长利弊分析

(四) 运用法律知识

(五) 借用人性情感

短片观看及案例分析：

- 1、关于收益不高的投诉处理投诉处理案例
- 2、关于理赔复杂的投诉处理案例
- 3、关于业务人员忽悠、吹牛的投诉处理案例
- 4、关于很多该赔的没赔的投诉处理案例
- 5、关于需要提前支取的投诉处理案例
- 6、关于需要退保的投诉处理案例

示范指导、模拟演练

就学员提出的难点进行示范讲解、模拟演练、分析点评

课程结束：

- 一、重点知识回顾
- 二、互动：问与答
- 三、学员：学习总结与行动计划
- 四、企业领导：颁奖
- 五、企业领导：总结发言
- 六、合影：集体合影