

《保险公司冲突与投诉处理》

【课程背景】

在保险行业竞争日趋激烈的当下，险企的服务功能正在逐步转型，从被动型服务向主动探索型服务转变已经是必然的趋势。转型的关键在于提升运营部门的综合服务能力和销售能力，如何有效提升客户满意度和忠诚度至关重要。

【课程收益】

- 掌握系统的客户满意度管理方法与技巧
- 了解客户的情感和被尊重的需求，学会在各种服务情境中，正确运用服务营销，改善服务质量，实现客户满意。
- 熟练掌握各种服务营销技巧，尤其是处理客户投诉，弥补客户服务中出现错误的技巧，创造客户满意。

【课程对象】

险企运营部、大堂经理、柜员、营业部经理等

【授课方式】

启发引导式教学+案例分析+学员实操+小组研讨+情景训练

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程老师】

金玉成老师

【课程大纲】

一、情景演练

1、难缠的客户

- 角色扮演：遇到这样的情况，你会怎么处理？

案例：一中年男子，气势汹汹的在大厅里吵闹：

2、符合标准为什么拒赔？

案例：客户因没有满足具体业务办理需要的材料，跑了六次，大闹营业厅；

3、不理解规定怎么办？

案例：客户因为等候时间过长，大发雷霆，如何处理？

二、投诉的根源在哪里

- 1、客户为什么会投诉？
- 2、处理投诉的意义
- 3、投诉的种类

三、四心级服务

- 1、引入：角色扮演-父子
 - 积极心
 - 奥运-击剑比赛上的保守
 - 耐心
 - 责任心

案例分析：下班时分，客户在大厅里吵闹，自己的身份证丢了要求解决理赔问题。

四、投诉处理步骤及技巧

- 1、受理投诉
 - 讨论：柜员最多遇到的客户抱怨及一句话应对
- 2、安抚客户（安抚情绪）
 - 练习：在遇到一个愤怒的客户时，你会怎样处理
 - 练习：如何使用3F的方法安抚客户
- 3、收集信息（分析原因）
- 4、提出建议----分析客户的需求
- 5、达成共识三大方法
- 6、确认满意
- 7、回馈跟踪（跟踪回访）
- 8、特别要点：如何在柜面提高投诉处理的速度？

练习：如何迅速转移难以处理的客户？

五、有效处理客户抱怨与投诉

- 1、防止客户抱怨的恶化
 - 抱怨与投诉种类及对应策略资费/帐单/业务流程/系统问题/服务问题、
 - 如何防止顾客抱怨升级并有效化解抱怨
 - 顾客抱怨处理流程与技巧
 - 如何有效降低投诉数量
 - 处理投诉的礼仪策略与方法

- 处理投诉的正确流程及主要步骤

2、用服务补救有效化解客户不满

- 什么是服务补救
- 怎样进行服务补救

案例讨论：“你收到我们的信了吗？”

案例讨论：“让抱怨的顾客开心”

六、课程回顾与研讨