

# 保险客户服务课程大纲

## 课程背景

作为保险销售人员，是否考虑过这样几个问题？

1、 签单只是销售的开始，优质的服务才能给带来客户的终身信任并持续带来成功？

2、 客户需要什么服务？

3、 我们能够为客户提供什么服务？

4、 随着客户的增加，如何才能为每一位客户提供优质的服务？

5、 我们能否满足客户的更多需求？

6、 如何能够让客户成为忠诚客户？

.....

客户的满意度决定客户的忠诚度，只有对保险公司服务感到满意的客户才能成为忠诚客户。忠诚的客户群是持续经营的基础；个人和企业核心竞争力就是获得客户忠诚度，让客户满意的能力。

## 课程目标

1、 充分了解客户服务的特性

2、 提升客户服务意识

3、 掌握客户服务的要素

4、 提升服务水平

5、 能为客户提供优质服务

6、 能够设计个性化客户服务

## 课程对象

保险销售人员

**课程安排：6小时**

**授课方法：**讲授、互动、视频、演练、研讨、案例分析、体验、角色扮演

实例操作

**主训导师：**贺红玲（简介略）

## 课程大纲

开场

破冰、选小组长

互动：1、自己经常用的客户服务方式有哪些？

2、客户服务中遇到的困惑？

3、希望通过本次课程获得哪些收益？

游戏、研讨

### 第一单元：保险客户服务概述

一、 优质服务—永恒的主题（服务的重要性）

1、为什么要提高服务意识；

2、有没有服务意识--服务就是为别人工作；

3、服务的重要性

## **互动练习：你所经历的优质服务**

### 二、 客户服务带给我们的启示

1、 忠诚的客户群是持续经营的基础

2、 核心竞争力就是获得客户忠诚度，让客户满意的能力。

### 三、 保险客户服务的特性

教学方法：案例、讲授、研讨、游戏

## **第二单元：客户服务的内容**

### 一、 客户服务的三个阶段（让你的服务不留死角）

#### 1、 售前服务

售前服务的具体内容

售前服务注意事项

#### 2、 售中服务

售前服务的具体内容

售前服务注意事项

#### 3、 售后服务

售前服务的具体内容

教学方法：案例、实例分享、研讨

## 二、客户服务的三重境界（服务从心开始）

1、基础服务

2、期望服务

3、惊喜服务

教学方法：案例分享、实战演练、研讨、角色扮演等

## 三 客户服务的三种形式（让客户成为忠诚客户）

1、 节假日、特殊日期服务

2、 特色活动

3、 资源型服务

4、 客户服务注意事项

教学方法：讲授、案例、研讨、经验分享等

## 第三单元：客户服务案例分析

案例一：微信营销服务案例分享

案例二：私人定制案例分享

案例三：团体活动服务案例分享

教学方法：讲授、学员分析研讨

## 第四单元：行动篇：打造完美的客户服务体验（客户服务方案研讨实作）

课堂实作：以小组为单位根据课程内容中所学方法对自己或者团队的客户设计

服务方案

检验成果，课程回顾

备注：以上大纲仅供参考，实际授课根据企业需求适当调整。