

# 保险客户服务技巧

## 第一部分：树立卓越服务的意识

### 第一单元 为什么要卓越的服务

- 1.1 服务所面临的挑战
- 1.2 怎样才算是卓越的服务
- 1.3 如何应对服务挑战

### 第二单元 如何塑造职业化的服务形象

- 2.1 如何让你的服务更显得职业化（良好的服务礼仪规范）
- 2.2 卓越的服务代表应具有的品格素质

## 第二部分 提高沟通技巧

### 第三单元 提高看、听、说的能力

- 3.1 服务语言的使用技巧；
- 3.2 提高倾听能力的技巧
- 3.4 提高观察能力的技巧
- 3.3.电话客户服务技巧——声音形象、提问的技巧、服务用语的规范

## 第三部分 卓越服务的技巧

### 第四单元 卓越的客户服务就是满足客户期望（客户满意度要素）

- 3.1 客户是脚，服务是鞋
- 3.2 站在客户的角度看待服务

### 第五单元 怎样才能更好地理解客户的意思

- 5.1 提升倾听力的技巧
- 5.2 提问的技巧
- 5.3 复述的技巧

### 第六单元 如何管理并满足客户的期望值（如何解决问题）

解决问题就是满足客户期望

- 6.1 如何预测客户的期望值
- 6.2 如何引导客户的期望值
- 6.3 如何设定客户的期望值
- 6.4 如何超出客户期望
- 6.5 如何通过个性化服务增强客户忠诚

### 第七单元 建立长期的客户关系

- 7.1 怎样结束服务
- 7.2 留住客户的步骤

## 第四部分 客户抱怨和投诉处理的技巧

### 第八单元 客户抱怨和投诉处理技巧

- 8.1 分别站在企业和客户的角度看待投诉  
——抱怨是金的相关内容——抱怨是与顾客沟通的生命线
- 8.2 客户投诉应对的原则及方法
- 8.3 客户投诉案例分析

## 第五部分 客服人员的自我心理压力调节

9.1 心理压力来源

9.2 缓解心理压力的各种方法