

# 变诉为金——投诉处理实务

## 【培训背景】：

投诉处理是随着人们对服务认识的深入，越来越多的消费者开始注重保护自身权益，客户投诉也随之变得越来越多，正确处理客户投诉处理的好坏直接关系到企业的形象和声誉，稍有不慎就可能为企业招来灭顶之灾。在激烈的市场竞争中，我们在不断挖掘新客户的同时，许许多多老客户却因为这样或那样的原因离去，而要离去的客户都有一个重要标志——投诉！

因此客户投诉受到越来越多保险企业的重视，提高客户满意度，减少客户流失率，从客户投诉中发现商机成为企业天天都在喊的口号。可现实是：每天都有企业为某个客户的投诉忙得焦头烂额；每天都有大量的客户在漫漫投诉的路上积累越来越多的不满。投诉的客户对于客服人员来说，既是上帝，也可能是恶魔。面对投诉，保险公司的客服人员站在客户和企业的利益中间，难以抉择。

## 【培训收益】：

- 1、了解投诉的处理流程，熟练运用沟通技巧和谈判策略。
- 2、分析保险客户常见投诉的原因、演练保险投诉说服客户的方法。
- 3、探讨保险处理投诉的精细步骤、精细精益匹配投诉处理的举措。

## 【培训人员】：保险公司客服人员

## 【课程时间】：1天

## 【课程大纲】

### 一、投诉处理的意义

1. 减少公司损失
2. 维护自己和公司良好形象
3. 维护并增强与渠道合作关系
4. 扩大公司正面影响力
5. 提升销售业绩

### 二、投诉处理的五大原则

1. 积极应对
2. 真诚沟通
3. 速度第一
4. 系统运行
5. 权威证实

### 三、投诉处理的操作技巧

#### 1. 受理接待

##### (1) 善待每一位客户

四大类型客户：谈判型、理智型、受害型、质量监督型

六大客户投诉心理：发泄心理、尊重心理、补救心理、认同心理、表现心理、报复心理

##### (2) 鼓励客户发泄

##### (3) 礼节性道歉、表达服务意愿

##### (4) 收集信息、了解问题

##### (5) 积极寻找解决方案

#### 2. 调查核实

##### (1) 案件事实两大内容：案件本身事实、案件有关事实

- (2) 被投诉方三大技巧
- (3) 调查内容三大要件
3. 解决方案
  - (1) 评估方案五大要件
  - (2) 谈判技巧
    - 谈判两大类型
    - 谈判的三大技巧：谈判者、谈判氛围、谈判博弈
4. 结案
5. 案例分析及模拟演练

#### **四、银保渠道客户投诉处理技巧**

1. 过程四注意：
  - (1) 与行方配合
  - (2) 积极答复与协助
  - (3) 过程汇报
  - (4) 投诉转保
2. 媒体介入的处理技巧
  - (1) 不能以个人身份直接回答问题
  - (2) 告知对方还需进一步了解情况
  - (3) 预留媒体联系方式
  - (4) 上报上级领导
3. 案例分析及模拟演练