

专业续航，事业长青

你的服务决定了客户的体验

【课程目标】

- 明确续期督导的定位和目标
- 明确督导的工作职责
- 明确督导的流程
- 明确续期业务对业务员的价值和意义
- 提升续期业务的销售及服务能力
- 增强业务人员的续期业务执行力

【培训讲师】 马学军

【培训时间】 1天（6课时）

【培训方式】 课堂讲授+案例分析+小组研讨+演练等互动式教学

【课程大纲】

一、续期督导的定位与职责

1. 督导的定位与目标

- ◇ 督导的含义解读
- ◇ 督导的定位
- ◇ 督导的角色

- ◇ 督导的经营目标

2. 督导的职责

- ◇ 计划经营

- ◇ 业务推动

- ◇ 理解分析

- ◇ 沟通协调

3. 业务督导的流程

- ◇ 督导准备

- ◇ 现场督导

- ◇ 追踪整改

二 . 续收人员的自我修炼

研讨：市场需要什么样的寿险人

1. 寿险人应具备的“五商”
2. 未来续收人员的能力特点
3. 续收人员的三“化”转型

三 . 续期客户服务的重要性

分享：

一张保单的喜怒哀乐

1. 何为续期客户服务
2. 续期客户服务的重要性：对公、对私、对我、对保
3. 续期服务的两个循环
4. 三阶段重要性分解

四 . 如何提升续期客户服务质效

1. 针对性辅导与续期服务的关系

- ◇ 续期客户的担忧与执着

2. 续期服务的标准

- ◇ 主动热情、专业服务 P

从邻居的一张孤儿单说起

- ◇ 手续简捷、规则易懂 S

- ◇ 服务实时、保证时效 A

- ◇ 容易达成、渠道完善 R

- ◇ 保证质量、诚信服务 T

4. 如何进行有效追踪

- ◇ 数据分析与习惯养成

- ◇ 服务案例分享与宣导

96 张续期回访单的辛酸历程

- ◇ 重点关注新契约保单

- ◇ 正确处理投诉与冲突

- ◇ 弱体访谈与教育引导

研讨：

还有哪些方法更有助于提升续期服务质效

五. 课程回顾