

保险公司冲突与投诉处理

主讲：金玉成

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。

但是，在实际服务中我们经常会发现这种现象：

- 1、部分员工缺乏良好的服务意识和观念；
- 2、部分员工没有准确理解自身的服务角色和定位，不善于团队协作；
- 3、部分员工缺乏标准服务规范，服务的随意性较强。
- 4、部分员工不知道如何处理大厅投诉事件，有事先想找领导；
- 5、部分员工缺乏正确的沟通方式、方法。

授课对象：险企运营部、大堂经理、柜员、营业部经理等

课程收益：

- 1、掌握系统的客户满意度管理方法与技巧
- 2、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。
- 3、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。

授课方式：

专题讲授、案例分析、工具分享、现场演练、小组研讨、互动提问、启发教学

课程时间：1天，6小时/天

课程大纲：

一、情景演练

1、难缠的客户

- 1)角色扮演：遇到这样的情况，你会怎么处理？
- 2)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？

- 1)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？

- 1)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

- 1) 积极心
- 2) 奥运-击剑比赛上的保守
- 3) 耐心
- 4) 责任心

2、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

1) 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）

2) 练习：在遇到一个愤怒的客户时，你会怎样处理

3) 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