

人身保险运营管理培训

主讲：金玉成

培训受众：

课程时间：1天，6小时/天

授课方式：

专题讲授、案例分析、小组研讨、互动交流、脑力激荡、启发教学

课程大纲：

第一讲、人身保险契约核保

引言：人身保险现状分析

一、举案说法

- 1、宋某带病投保终身保险案
- 2、体检后承保还能说我是带病投保？
- 3、营销员明知我有病，不告知赔吗？
- 4、投保后病历口述有病史会赔吗？
- 5、投保后职业类别变了会赔吗？

二、核保风险管理

- 1、销售人员核保
 - A、第一次危险选择的重要性
 - B、购买保险的目的
 - C、被保险人的健康状况及生活环境
 - D、技巧性询问：投保目的、历史、既往病史……
 - E、经济能力评估：续期缴费、保额与道德风险
- 2、体检医师的核保
 - A、听取告知：险种、金额、既往病史……
 - B、核保目的：维护差别费率
 - C、过程监督，防止逆选择
- 3、生存调查
 - A、生存调查的目的：道德风险与逆选择
 - B、生存调查的内容与注意事项
- 4、核保员核保
 - A、核保人员核保的两个意义
 - B、核保人员核保流程

第二讲、人身保险保全

一、客户服务

- 1、客户服务的定义
- 2、客户服务的四项内容

二、客诉纠纷处理

- 1、客诉的四个心理阶段
 - A、潜在抱怨、显在抱怨、潜在投诉、投诉
 - B、案例：客户王先生的投诉事件
- 2、客诉的目的与动机
 - A、求发泄的心理
 - B、求尊重的心理

- C、求补偿的心理
- 3、客户投诉的原因分类
 - A、正当理由：没有达成服务标准、情感受到伤害、承诺未兑现
 - B、非正当理由
- 4、客户需求心理学知识
 - A、产品属性与服务属性
 - B、客户消费心理的基础
 - C、服务产品的消费心理需求解析
 - D、感性客户在投诉中的具体心理表现
 - E、理性客户在投诉中的具体心理表现
- 5、客户心理基础模型
 - A、“显隐”性问题分析法
 - B、客户心理分析模型
 - C、客户事件“角色”引入
- 6、客户心理过程变化
 - A、以获取尊重为原则
 - B、以印证事件为方式
 - C、以得到认同为感受
 - D、以解决问题为目的
- 7、客户投诉心理互动“40法”
 - A、“探寻”阶段的“错与对”
 - B、“表明”阶段的“真与假”
 - C、“强调”阶段的“善与恶”
 - D、“博弈”阶段的“祸与福”

三、客诉处理技巧

- 1、投诉处理的四字方针
 - A、快：“如何缩短投诉处理时间”
 - B、准：“如何把我客户问题关键点”
 - C、牢：“怎样坚持原则又不被客户反感”
 - D、信：“如何增加客户对服务的信任”
- 2、投诉处理的四个关键
 - A、通：“道理怎么讲更有效”
 - B、拉：“地域关系、时间关系和人际关系的拉近”
 - C、拖：“怎么进行客户回复，什么时间回复效率高”
 - D、移：“能够转移客户关注点的方法有哪些？”
- 3、投诉处理的四大禁忌
 - A、不要引导客户投诉
 - B、不重复客户投诉的问题
 - C、不认同客户投诉的概念
 - D、不默认、不道歉
- 4、提出建议
 - A、巧妙降低客户期望值技巧
 - 巧妙诉苦法、表示理解法、巧妙请教法、同一战线法
 - B、当我们无法满足客户的时候

替代方案、巧妙示弱、巧妙转移、立刻行动

C、立刻行动的注意事项：承诺服务、跟踪执行、营销发掘

D、长期跟踪产生忠诚客户

E、监督承诺的执行、回访

F、将投诉转为营销

G、确认结果

第三讲、人身保险理赔欺诈与反欺诈

导入：为什么会有保险欺诈？

案例 1：设局杀妻，骗取高额保险赔偿

案例 2：银保经理冒用客户名义，骗取保单贷款

案例 3：保险公司员工骗 57 万赌钱，被抓获时已挥霍殆尽

案例 4：冒充客户伪造保单骗贷，平安人寿一职员被判刑

一、保险欺诈的现状

1、保险欺诈的现状

2、保险欺诈的危害

二、保险欺诈的界定及表现

1、保险欺诈

A、保险欺诈的定义

B、保险欺诈的三种类型

C、保险欺诈的三个概念

D、保险诈骗的量刑规定

2、保险欺诈的五大视角

3、保险欺诈的分类

A、性质、主体、险种

B、保险欺诈的九种具体表现

C、其他险种的欺诈特点

三、保险欺诈的成因与危害

1、保险欺诈的成因

A、不完全合约

B、经济伦理学

C、风险—效用

D、信息不对称

E、其他法律制度

2、保险欺诈的危害

A、对投保方的危害

B、对整体费率水平的危害

C、对第三方服务机构的影响

D、对保险市场的危害

四、反欺诈综合措施

1、我国现有反保险欺诈措施的改进

2、我国反保险欺诈工作展望

第四讲、课程回顾与总结