

续期业务催收与开发能力提升

主讲：金玉成

【课程对象】

【课时安排】1天，6小时/天

【授课方式】

专题讲授、案例分析、情景模拟、小组研讨、头脑风暴、现场演练、启发教学

【课程大纲】

导言：一个中心，三个基本点

一、催前作业

- 1、清单管理
 - A、信息分类
 - B、迷失处理
- 2、电话催收
 - A、电话催收的四个目的
 - B、电话催收的两个关键
- 3、清单信息管理
 - A、清单信息管理的目的
 - B、清单信息管理的核心
 - C、清单记录演示

二、催中作业

案例分析

- 1、正常单处理
- 2、疑难单分类和处理
 - A、续期催收常见异议处理
 - B、拒缴单的处理
- 3、面访的要求
 - A、孤儿单
 - B、变更单

三、催后作业

- 1、收据的递送
 - A、目的：加强客户的信任感
 - B、关键：履行承诺、打造售后形象
- 2、失效保单的处理
 - A、目的：规避风险、确保客户利益
 - B、关键：回访确认、整理存档

案例分析

- 3、如何预防失效保单的产生
 - A、回访管理
 - B、回访管理模型分析
 - C、回访管理资料准确率与催收成功率
- 4、有效提高继续率的四大途径

问题分析与解决：

对于十万、二十万保单的客户，第二年在续费时如何与其打交道
大单客户（十万、二十万保单）第二年续费时，如何争取让他在当月续费
退保的客户如何挽留

四、大客户的当月续期处理

- 1、大客户经营起期：5应1保
- 2、大客户经营流程：
- 3、大客户经营细节
 - A、客户分类管理
 - B、策略性咨询搜集
 - C、5个100%服务
 - D、建立亲密的客户关系
 - E、善用各类信函

.....

- 4、大客户特点及需求分析
 - A、关键客户的6个特征
 - B、重要客户的7个特点
 - C、保险需求的7个方面
 - D、服务需求的8个关键
 - 5、大客户接触前准备
 - A、完全了解产品
 - B、塑造专家形象
 - C、充分心理准备
 - 6、大客户接触五个切入
 - A、规避：财富风险
 - B、安排：财富未来
 - C、保全：家庭资产
 - D、选择：风险投资
 - E、健全：保障体系
- 现场演练：客户续期处理的五个切入

五、五阶段需求开发

- 1、PBSS与NBSS
- 2、续收客户重复开发的五个阶段
- 3、客户开发
 - A、产品的四大吸引力
 - B、影响客户购买的因素模型
- 4、关系建立
 - A、克服沟通逆反的四种策略
 - B、快速建立关系的三种方法
 - C、信任的两大原理
- 5、需求切入
 - A、需求的两个分类
 - B、SPIN顾问式提问技术
 - C、不同阶段的顾问式提问
- 6、产品推荐

A、产品、功能、解决方案

B、买感觉，卖好处

C、FABE 产品推荐法

7、谈判成交

A、成交的时机把握

B、成交的压力塑造

C、促成的六种方法

六、课程回顾与互动交流