

《保险客户投诉处理谈判技巧》课程大纲

【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，正确处理客户投诉处理的好坏直接关乎企业的形象和声誉，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，而要离去的客户多数都有一个重要标志——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、了解投诉常用到的法律、法规、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。

【课程对象】 续期、运营、客服、合规人员

【培训时间】 8 课时

【培训形式】 理论讲解、案例分析、趣味游戏、分组讨论、角色扮演等

【课程收获】 课程内容追求实战、实操、实用。体验式培训注重参与和互动、在感悟中学习获得积极的心灵体验提升客户投诉谈判能力和企业绩效，形成独特的培训风格。

【课程内容】

第一讲：保险客户投诉原因解析

一、客户为什么会投诉？

- 1、客户满意模型
- 2、投诉客户的动机
- 3、投诉客户的五种类型
- 4、客户投诉时的心理分析
- 5、影响客户满意的 BPM 因素
- 6、客户投诉的基本诱因

二、保险客户投诉案例分析

1、保险代理人的原因

- 【1】夸大保险投资收益的投诉案例
- 【2】隐瞒免责条款的投诉案例
- 【3】错误引导客户购买保险的投诉案例
- 【4】保险代理人骗保的投诉案例

被保险人的原因

- 【1】隐瞒以往病史的投诉案例
- 【2】异地就医的投诉案例

三、保险客户真假投诉辨析

- 【1】真的异议
- 【2】假的异议
- 【3】隐藏的异议

案例：车险条款、除外责任等的告知

案例：理赔方式争议、定损金额争议

演练：车险理赔金额的投诉应对案例

演练：人寿意外险赔付金额的投诉应对案例

四、保险客户投诉价值的再认识

- 1、投诉可以指出企业的缺点
- 2、投诉是一种“免费”的资源
- 3、投诉的保险客户是朋友而不是敌人
- 4、投诉处理有利于增进保险客户满意
- 5、投诉处理有利于提升组织形象
- 6、客户投诉处理是一种增值活动
- 7、投诉可以提高投诉处理人员的能力
- 8、投诉处理是核心价值链的重要一环
- 9、投诉处理使客户成为企业的长期理性保险客户

第二讲：保险投诉与理赔谈判

一、谈判中应遵循的原则

- 【1】关切对方的利益达成双赢（基本要求）
- 【2】部分最好的需求被满足（更高要求）
- 【3】必要的妥协与让步
- 【4】利益是分层次的

二、谈判的前期准备

- 【1】选择恰当的谈判时机
- 【2】谈判准备
- 【3】确定谈判的目标
- 【4】制定谈判的指导方针

- 【5】制定谈判方案
- 【7】研究对方决策人的情况

- 【6】分析双方情况
- 【8】充分掌握信息

三、谈判的实施

- 【1】开场白
- 【3】谈判的顺序
- 【5】打破沉默或僵局

- 【2】与客户讨论谈判方案
- 【4】谈判中的障碍
- 【6】达成协议

四、谈判的注意事项

- 【1】保持与上级的沟通
- 【3】想办法多了解对方情况
- 【5】向领导汇报后才能确认

- 【2】做一个耐心的聆听者
- 【4】不做超出责任范围的承诺

五、谈判时采取的技巧

- 【1】用微笑化解冰霜
- 【3】避免谈判破裂
- 【5】从客户的立场说话
- 【7】以事实说话

- 【2】必要时转移话题
- 【4】用肯定的语气
- 【6】以退为进
- 【8】特殊情况的处理

六、如何控制谈判的速度

- 1、如何用不开价战术控制谈判速度
- 3、换人战术
- 5、冷场战术
- 7、炒蛋战术

- 2、如何用“切腊肠”战术控制谈判步伐
- 4、抽换议题战术
- 6、用先决条件控制谈判速度