

《保险业客户投诉处理技能提升培训》课程大纲

【课程背景】 保险消费者权益保护，是保险业贯彻“以人民为中心”理念的重要窗口，也是保险机构防范风险、实现可持续发展的第一道屏障。近年来，银保监会持续保持对损害保险消费者合法权益行为的高压态势，“重拳”整治侵害消费者权益乱象。同时，不断加强保险消费者权益保护制度机制建设，启动保险服务标准化，完善投诉考评，深化保险纠纷多元化解机制建设，明确要求保险机构在公司治理、组织架构、内部管理各方面建章立制。

【课程对象】 客户服务部、理赔部、法律事务部经理，副经理及业务骨干等

【课程时间】 3课时/半天

【培训形式】 线上

第一讲：对客户投诉的正确认知

一、正确认识投诉对保险企业的意义

1. 客户投诉是对企业的信任
2. 客户投诉是给我们第二次表现的机会
3. 客户投诉是维护客户关系的良机
4. 满意的客户投诉处理可以培养客户的忠诚度
5. 巧妙地处理客户投诉可以帮助企业提升形象
6. 客户投诉可以帮助企业发现隐藏的商机

二、客户投诉的三大定律

1. 定律一：客户投诉杠杆比（24倍）
2. 定律二：客户投诉扩散比（12人）
3. 定律三：客户投诉成本比（6倍）

三、客户投诉后的心智模式

1. 更趋于忠诚
2. 例行公事型
3. 观察型
4. 离婚

四、超越客户满意的三大策略

1. 提高服务品质
2. 降低客户期望值
3. 精神情感层面的满足

五、合规销售和自我保护

1. 熟悉消保相关法规
2. 给客户推荐适合的产品
3. 销售过程的无瑕疵
4. 业务人员进行自我保护四个锦囊

第二讲：客户投诉处理的方法与技巧

一、投诉处理应对“5行拳”

1. “第1拳”——投诉处理基本五步法

- 1) 提高投诉迅速受理
- 2) 如何获取更多信息
- 3) 客户问题分析技巧
- 4) 信息提供与管理
- 5) 总结归纳与结束引导

2. “第2拳”——投诉处理“四绝”

- 1) 快：“如何缩短投诉处理时间”
- 2) 准：“如何把我客户问题关键点”
- 3) 牢：“怎样坚持原则又不被客户反感”

- 4) 信：“如何增加客户对服务的信任”
- 3.“第3拳”——投诉处理“四法”
 - 1) 通：“道理怎么讲更有效”
 - 2) 拉：“地域关系、时间关系和人际关系的拉近”
 - 3) 拖：“怎么进行客户回复，什么时间回复效率高”
 - 4) 移：“能够转移客户关注点的方法有哪些？”
- 4.“第4拳”——投诉处理“四禁忌”
 - 1) 不要引导客户投诉
 - 2) 不重复客户投诉的问题
 - 3) 不认同客户投诉的概念
 - 4) 不默认、不过歉
- 5.“第5拳”——投诉风险控制与危机处理
 - 1) 自行监督体系在投诉处理体系中的作用
 - 2) 传统投诉渠道问题处理
 - 3) 各行业监管渠道处理
 - 4) 新媒体下的投诉危机处理

二、客户投诉处理技巧

1. 六种难应付的投诉客户
2. 顾客投诉的五种错误行为
3. 应对顾客投诉的五大心理诉求
4. 处理投诉的两大技巧
5. 避免投诉的十个原则

三、互联网投诉特征与投诉解答“3部曲”

1. 新信息时代客户投诉产生的原因
2. 客户投诉处理话术第1部——标准化的解答
3. 客户投诉处理话术第2部——合理化的解释
4. 客户投诉处理话术第3部——规范化的引证