

《保险行业优质服务培训》课程大纲

【课程受益】

1. 通过培训提高学员处理重大客户投诉的能力，掌握相关方法与技巧；
2. 通过培训使学员掌握保险监管动向，了解近期监管政策；
3. 通过培训提高学员的抗压能力、情绪管控能力并塑造良好的职业心态；
4. 通过培训增强学员客户服务理念，通过优质服务赢得更多客户的信任与支持，通过优质服务促进营销。

【课程对象】 投诉对接岗

【课程时间】 15 课时/2.5 天

【培训形式】 激情讲授、案例解析、分组研讨、游戏启发、头脑风暴、互动发表等

【培训内容】

第一部分：重大投诉处理技巧

一、客户为什么会投诉？

1. 投诉客户的动机
2. 投诉客户的五种类型
3. 客户投诉时的心理分析
4. 影响客户满意的 BPM 因素

二、客户投诉的基本诱因

1. 不被重视
2. 不被聆听
3. 客户表示“有行动”后没反应
4. 没有做到必要“补偿”

三、重大投诉案例解析

1. 关于客户退保重大投诉案件分析
2. 保险重疾险投诉案件解析
3. 某保险公司保险合同案解析
4. 分红型保险投诉案件解析
5. 火灾中发生盗窃，保险公司拒保案件
6. 群体性重大投诉事件处理案

四、投诉处理的六大步骤

1. 致歉为先、耐心倾听
2. 移情认同、提出方案
3. 迅速行动、跟进实施

五、保险投诉处理中说服客户的技巧

1. 倾听的层次分析
2. 投诉处理中如何有效提问
3. 如何说服客户接受解决方案
4. 投诉处理中人际沟通风格的把握及演练
5. 投诉处理完成后的七道思考题

第二部分：监管动态解读

一、保险监管的目标

二、中国银保监会发布《意外伤害保险业务监管办法》

三、中国银保监会有关部门负责人就《意外伤害保险业务监管办法》答记者问

四、中国银保监会办公厅关于境内保险公司在香港市场发行巨灾债券有关事项的通知（银保监办发〔2021〕102号）

五、中国银保监会办公厅关于开展养老理财产品试点的通知银保监办发〔2021〕95号

六、中国银保监会关于印发保险公司分支机构市场准入管理办法的通知银保监发〔2021〕37号

七、中国银保监会人身险部关于近期人身保险产品问题的通报人身险部函〔2021〕329号

八、《中国保险业意外伤害经验发生率表（2021）》正式发布

九、银保监会：第二季度保险消费投诉环比增长 31.43%

第三部分：抗压心理疏导

一．压力与情绪自我检测

1.压力测试

2.探讨分析

【1】很多疾病都是因为我们长期承受高度压力和负性情绪不断恶化的结果

【2】不同的人抗压能力不同

【3】同一个人不同的阶段抗压能力会出现波动

【4】男性和女性面对压力时的情绪反应有差异

【5】毫无压力或压力过低也会导致不良情绪的产生

3.压力与健康

【1】无压力，不进步；无压力，生百病

【2】高压，得其反；高压，百病生

案例分享

二．压力与情绪管理简述

1.压力与压力管理

【1】什么是压力

【2】什么是压力管理

2. 情绪与情绪管理

【1】什么是情绪

【2】什么是情绪管理

3. 压力与情绪的关系

【1】正向压力与正面情绪

【2】负向压力与负面情绪

三．我们的压力源来自于哪里

1.内生压力

【1】能力悬殊

【2】认知偏差

【3】性格偏执

【4】经验不足

【5】信仰独特

【6】健康恐惧

讨论：还有哪些来自于自我因素的压力？

2.外生压力

【1】社会价值系统

【2】自然环境系统

【3】家庭环境系统

【4】职场环境系统

讨论：还有哪些来自于外部因素的压力？

四．应对压力的哲学思考

1.理解宇宙规律

【1】因果

【2】周期

【3】阴阳

2.理解生命本质

【1】得与失

【2】福与祸

【3】贫与富

【4】贵与贱

4. 体悟感恩与爱的力量

【1】我们该如何去爱

【2】塑造自尊自爱的人生

五．应对压力的技巧分析

1.认识自我

【1】SWOT分析

【2】周哈里窗

2.接纳现实

【1】虚像

【2】实像

3.积极主动的思维模式

【1】自我意识

【2】想象力

【3】良知

【4】独立意志

4.应对情绪反刍

【1】什么是情绪反刍

【2】处理情绪反刍的四大原则

5.内外兼修

【1】内省

【2】慎独

【3】冥想

【4】呼吸

【5】转移

【6】幽默

【7】读书

【8】音乐

6.双赢人际关系

【1】情感账户

【2】人际交往的六种模式

六．生活工作中常见压力症状调节

1.睡眠调节—生理时钟

2.恶梦调节

3.突发问题调节—时间四象限管理

七．勇敢面对亚健康

1.亚健康定义

2.亚健康种类

3.亚健康预防

课程结尾：我的下一步……

现场答疑：对所学知识点回顾总结，对学员的疑问解答

学员分享：学员分享收获点，总结对自己的启发

行动计划：学员下一步行动计划，承诺实践并如何执行

第四部分：客户服务理念

一、服务的七大原罪

1. 漠视客户，毫不关心

2. 敷衍客户，心存打发

3. 冷眼看待，冷若冰霜

4. 藐视客户，犹如施恩

5. 动作死板，仿佛机器
6. 紧抱法规，一丝不苟
7. 戏弄客户，团团打转

二、服务是什么

1. 服务是为他人的利益而工作
2. 为客户提供协助与帮助
3. 提供建议
4. 解决问题
5. 及时追踪
6. 使客户愉快

三、什么是优质服务

1. 优质服务包含的内容
2. 优质服务意味着提高客户满意度

四、优质服务的目的

1. 争取新客户
2. 留住老客户

五、保险公司客户

1. 保单持有者
2. 索赔请求人
3. 投保人
4. 被保险人
5. 受益人
6. 保险代理人与经纪人
7. 直销人员

六、优质服务处理要素

1. 快速反应
2. 良好的肢体语言
3. 良好的礼貌
4. 尊重客户
5. 灵活应对