

# 《财险公司客户投诉处理与谈判技巧》课程大纲

## 【课程背景】

越来越多的保险企业对客户投诉的重视度在不断提升，提高客户满意度，减少客户流失率，从客户投诉中发现商机是我们努力的方向。可现实是：每天都在为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。投诉的客户对于保险企业来说，既是上帝，也可能是恶魔，既是我们的衣食父母，也是我们必须尊重的合作伙伴。面对投诉，保险客户服务人员应站在客户和企业的利益中间，厘清原因，解决矛盾。

## 【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、分析产险客户常见投诉的原因、演练保险投诉说服客户的方法。
- 3、有效识别、回避和突破谈判中的压力与陷阱，控制谈判“交易条件”主动性。

**【课程对象】** 运营、客服、合规人员、营销管理者、营销人员等

**【培训时间】** 6 课时/天

**【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：客户投诉处理技巧

#### 一、财产客户投诉分析篇

1. 财险客户投诉的问题及深度思考
2. 关于财产保险服务质量
  - (1) 保险服务质量是个“数”
  - (2) 保险服务质量如何“量”
3. 财产保险服务的几个特性与服务举措
  - (1) 特性：无形、易逝、异质、同步性
  - (2) 举措：服务有形化；增强正面体验；差异化；投诉预防与主动服务

#### 二、客户投诉处理的因素分析

1. 投诉处理人员职业特质
2. 财产保险客户投诉的需求清单
  - (1) 真的异议、假的异议、隐藏的异议
  - (2) 客户投诉需求清单及不当的处理方式

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

案例：旅游保险理赔争议处理

案例：货运险理赔争议处理

3. “以客户为中心”在保险客户服务中的行为解析  
客户的基本、信息、情感、精神需求演练

演练：防疫隔离险的投诉应对案例

4. 投诉分析五区间差距模型的解析及应用

(1) 帕拉秀林曼投诉分析“五区间差距模型”  
分组案例演练：车险催查勘精益服务案例诊断

#### 5. 客户不一定是“上帝”

- (1) 并不是所有客户都是对的
- (2) 不是所有客户要求都需要满足

#### 6. 保险投诉的三种类型

- (1) 客户有理——案例分析
- (2) 企业有理——案例分析
- (3) 不知谁有理——案例分析

案例演练：索赔单证“及时一次性”原则

### 三、客户投诉处理及技巧

1. 投诉处理的六大步骤
2. 致歉为先、耐心倾听
3. 移情认同、提出方案
4. 迅速行动、跟进实施

### 四、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
  - (1) 开放式、封闭式问题组合的价值
  - (2) 辨识与反馈的应用
3. 如何说服客户接受解决方案
  - (1) 苏格拉底法的应用演练
  - (2) 卡耐基提问法的应用演练
4. 投诉处理中人际沟通风格的把握及演练
  - (1) 四种性格类型客户的消费心理及关注点
  - (2) 不同类型客户服务沟通中的要点把握

### 六、处理疑难投诉的 15 个小技巧

1. 用微笑化解冰霜
2. 转移目标
3. 角色转换或替代
4. 不留余地
5. 缓兵之计
6. 真心真意拉近距离
7. 转移场所
8. 主动回访
9. 勇于认错
10. 以权威制胜

## 第二讲：投诉谈判技巧

### 一、了解谈判的前提条件

### 二、了解谈判的三种策略

1. 强势谈判
2. 弱势谈判

### 3. 双赢谈判

### 三、了解谈判需要的资源

### 四、做好谈判的准备工作

1. 始终遵循双赢谈判的原则
2. 理解客户投诉的根本需求
3. 筹码对比决定了谈判的策略

#### 五、掌握谈判的开场沟通技巧

1. 获取客户观点和信任
2. 了解客户个性特征把握沟通方式

#### 六、如何与对方达成观点的共识

1. 达成共识的关键在于期望值管控
2. 有哪些是需要澄清的客户观点
3. 澄清事实和解决误解时的策略技巧

#### 七、以利益为导向促成双赢的和解结果

1. 怎样把握求同存异的关键时机
2. 怎样拒绝客户而不至于遭到反驳
3. 如何引导客户逐步接受方案达成妥协