

《寿险客户投诉处理与谈判技巧》课程大纲

【课程背景】 中国银保监会消费者权益保护局通报 2021 年第四季度保险消费投诉情况，当季银保监会及其派出机构共接收并转送涉及保险公司的保险消费投诉 37646 件，在涉及人身保险公司投诉中，普通人寿保险纠纷 9666 件，占人身保险公司投诉总量的 41.31%；疾病保险纠纷 5341 件，占比 22.83%。平安人寿的普通人寿保险纠纷投诉量位列人身保险公司第一。新华人寿、平安人寿、太平人寿的疾病保险纠纷投诉量位列人身保险公司前三位。

【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、分析寿险客户常见投诉的原因、演练保险投诉说服客户的方法。
- 3、探讨客户投诉处理的精细步骤、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、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：保险客户投诉处理的方法与技巧

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、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

演练：人寿意外险赔付金额的投诉应对案例

案例：某客户的重大疾病赔付案解析

案例：某客户投诉营销员有欺诈行为

案例：某客户投诉寿险营销员在理赔时存在推脱责任的行为

四、客户投诉需求清单及不当的处理方式

五、保险客户投诉价值的再认识

- 1、投诉可以指出企业的缺点
- 3、投诉的保险客户是朋友而不是敌人
- 5、投诉处理有利于提升组织形象
- 7、投诉可以提高投诉处理人员的能力
- 9、投诉处理使客户成为企业的长期理性保险客户

- 2、投诉是一种“免费”的资源
- 4、投诉处理有利于增进保险客户满意
- 6、客户投诉处理是一种增值活动
- 8、投诉处理是核心价值观的重要一环

六、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
- 5、投诉处理完成后的七道思考题
 - (1) 完善“程序面”，拉伸“个人面”
 - (2) 持续改进的切入点

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
- 【6】 分析双方情况
- 【7】 研究对方决策人的情况
- 【8】 充分掌握信息

三、谈判的实施

- 【1】 开场白
- 【2】 与客户讨论谈判方案
- 【3】 谈判的顺序
- 【4】 谈判中的障碍
- 【5】 打破沉默或僵局
- 【6】 达成协议

四、谈判的注意事项

- 【1】 保持与上级的沟通
- 【2】 做一个耐心的聆听者
- 【3】 想办法多了解对方情况
- 【4】 不做超出责任范围的承诺
- 【5】 向领导汇报后才能确认

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“切香肠”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