

《提升沟通技能、打造卓越团队》

——保险公司沟通技巧训练

主讲：李瑞倩

【课程背景】

在当今保险市场，竞争异常激烈。客户有更高的期望和要求，他们期望与保险公司建立良好的沟通关系，并获得专业、及时的服务。因此，提升工作人员的沟通技能变得尤为重要，以满足客户需求并在市场中脱颖而出。同时保险公司内部涉及多个部门和岗位之间的合作和协调。良好的沟通技能可以促进信息流动和工作效率，在处理投诉、索赔等事务时减少误解和延误。通过培训内外勤人员的沟通技能，可以加强团队之间的合作，提高内部流程协调效率。

保险公司提升沟通技能的课程培训背景主要是为了应对激烈竞争、提升客户体验、优化内部流程协调和提供专业知识传递等需求。通过培训内勤人员的沟通技能，可以为公司带来更好的业务表现和市场竞争能力。

【课程收益】

使学员认识到企业沟通障碍的本质，以及在沟通中所担当的角色

使学员掌握高效沟通与EQ的关系，如何通过EQ达成高效沟通的技巧

使学员掌握如何通过高效沟通使得执行到位，使组织各个部门成为一体

使学员掌握灵活解决问题的高效沟通技巧

使学员掌握解决不同观点的“跨越性思维”的基本方法和技巧

使学员掌握如何有效说服他人，进而得到帮助的方法和技巧

【课程特色】干货，没有废话；科学，逻辑清晰；实战，学之能用；投入，案例精彩

【课程对象】保险公司中高层管理、内勤、外勤等相关岗位人员

【课程时间】1-2天（6小时/天）

【课程大纲】

一、沟通的基本涵义

- 1、为什么要沟通
- 2、沟通的角色定位
- 3、沟通的心态
- 4、沟通的目的

二、为什么沟而不通

- 1、缺乏结果意识
- 2、缺乏事实与数据
- 3、沟通场景不对

4、沟通主题有误

5、沟通内容不全

三、如何有效沟通

1、有效沟通 8 大原则

2、有效沟通的 3 大要素

四、有效沟通的理念

1、责任至上

为什么沟通中会出现扯皮的现象

沟通中找借口的原因

沟通中找借口的本质

责任的三种境界

2、内部客户价值

什么是内部客户价值

如何提升内部客户价值

现场演练：找出各部门沟通中的 10 大障碍

现场研讨：如何解决沟通中的障碍

3、内部沟通技巧

(1) 如何同上级沟通

汇报工作的技巧

(2) 如何同平级沟通

平行沟通的技巧

(3) 如何同下属沟通

如何给下属下指令

如何表扬下属

如何批评下属

4、跨部门沟通

跨部门的沟通的原则

机制如何设计让跨部门沟通顺畅

五、说话的技巧

1、语言表达的技巧

(1) 何开启沟通话题

(2) EQ 在沟通中如何运用

如何识别他人的情绪

如何控制自我情绪

(3) 语言表达的禁忌

哪些字眼是沟通中的高压线

沟通中如何让对方进入“舒适区”

2、沟通过程中的察言观色

(1) 如何识别对方的内心表达

(2) 内心表达的行为指向什么