

## 课程名称 《续期客户服务训练》

主讲：杜晓婕 1天，6小时/天课时

### 课程背景：

续期客户对于保险公司来说，是非常重要的客户资源。首先续期保费是一家保险公司保费的重要来源，是实现产品价值的必须；其次续期客户能够带来新增保费和新增客户；再次续期客户的服务也体现出续期人员的价值和服务水平；最后，续期客户服务能够给营销人员带来收入的增长。

如何做好续期的服务呢？

首先要了解续期服务的价值，从心态上愿意服务客户；其次要掌握营销的技巧和方法，提升续期服务的效率和质量；第三要掌握续期客户加保和转介绍的技巧；最后学会用营销活动维护客户。本节课程主要围绕这个中心来进行。

### 课程收益：

通过本课程的学习使学员能够：

了解续期服务的流程

掌握续期服务的技巧

掌握转介绍和加保的话术

掌握保单整理和体检的方法

**课程对象：**客户经理、续期服务人员

**课程方式：**讲师讲授+课堂演练+案例分析+小组研讨

**课程大纲/要点：**

## **续期形势和 134 号文**

- 1、2018 年保险续期的形势
- 2、134 号文密码解读
  - 1) 产生背景
  - 2) 重点内容和条目
  - 3) 产品设计和销售模式的转变

## **二、续期业务问题诊断**

- 1、续期业务的重要性
- 2、续期业务的影响因素
- 3、KPI 指标和解决方案
- 4、培训辅导提升续期绩效

## **三、续期客户深耕**

- 1、续期客户深耕的定义
- 2、续期客户深耕的流程
- 3、续期保单的整理和诊断
  - 1) 保单整理的工具
  - 2) 如何诊断
  - 4、如何发掘客户需求
    - 1) 如何运用故事法和提问法
    - 2) 提问的重要性和具体操作
    - 3) 痛苦挖掘和澄清确认

## **四、延伸销售和客户维护**

- 1、延伸销售的概述

## 2、T型法的介绍

1) 客户分类和需求满足

2) T型法演练

## 3、续期客户管理体系的建立

## 4、续期客户营销活动策划

1) 客户分类和活动主题

2) 活动策划和分工安排

3) 客户邀约和转介绍