

《优化服务 提升留存》

挽留客户退保培训

主讲：李瑞倩

【课程背景】

随着市场竞争的日益激烈，提供优质客户服务以提高客户满意度和忠诚度已成为各类金融机构关注的焦点。在保险、银行等金融行业中，挽留客户退保是一项关键任务，因为它关系到公司的业务发展和客户关系维护。为了帮助员工提高挽留客户退保的技巧和能力，本次培训课程应运而生。

本次培训背景主要基于以下几个方面：

1.行业现状：当前金融市场环境中，客户需求多样化，对服务质量要求越来越高。如何在竞争激烈的市场中，通过提供专业且贴心的服务，挽留有意退保的客户，成为金融机构面临的重要课题。

2.客户需求：客户在选择金融产品时，除了关注产品本身的收益和保障外，还会重视企业的服务质量和客户体验。因此，挽留客户退保的关键在于满足客户需求，提高客户满意度。

3.企业战略：为了应对市场变化，许多金融机构将客户服务视为企业战略的重要组成部分。通过提升员工的服务水平，降低客户流失率，有助于企业实现业务目标和市场份额的提升。

【课程收益】

理解挽留客户退保的重要性

挽留客户退保的基本原则和方法

提升学员在挽留客户退保中的沟通技巧和应对能力

【课程特色】

讲授专业、案例丰富、引导启发、对症下药、学员参与度高

【课程对象】

银行、保险公司从业人员

【课程时间】1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、□挽留客户退保概述

案例分析：退保悲剧发生

1、退保的定义和类型

2、退保的常见风险

3、挽留客户退保的目标和原则

4、挽留客户退保的基本流程

二、挽留客户退保基本技巧

- 1、倾听与理解客户需求
- 2、沟通与表达公司立场
- 3、协商与调节客户问题
- 4、说服与提供解决方案

三、挽留客户退保中的法律问题

- 1、保险法相关条款
- 2、消费者权益保护法规
- 3、合同法相关知识

四、退保黑产概述

- 1、退保黑产的定义和类型
- 2、退保黑产的危害和影响
- 3、退保黑产的现状和发展趋势

五、退保黑产识别与防范技巧

- 1、了解退保黑产的常见手段和策略
- 2、学习退保黑产的识别方法和技巧
- 3、探讨退保黑产的防范措施和应对策略