

# 《塑造专业形象、增强客户信任—保险公司实用服务礼仪修炼》

主讲：李瑞倩老师

## 【课程背景】

保险理赔特殊的时效性和复杂性，决定了一线查勘定损人员必须有高素质高技能。和其他行业不同的是，保险经营，除了销售之外，理赔也是一个重点。因此，保险理赔服务是一个保险公司履行保险合同，控制和防范业务风险，达成客户满意的双向过程。而理赔人员的工作直接关系到赔付水平，客户满意度，自然成为保险服务的重要组成部分，更是品牌建设的关键窗口。它要求理赔人员具有卓越的服务技能，包括基本素质及专业技能、专业知识及专业的沟通能力、服务礼仪等。

## 【课程收益】

- 了解服务礼仪对自己一生的影响，将知行合一做为自己的信仰，愿意发自内心的去提升；
- 体验式的培训场景感受出险客户服务礼仪的重要性；
- 真实的理赔案例让学员在学习中收获如何通过沟通减少工作冲突达到双赢；
- 通过学习实践，提升客户满意度、企业美誉度，塑造良好公众形象，避免投诉产生。

## 【课程特色】

课程可操行强，学完即可用；引导式授课，教学手法多样；可互动性强

## 【课程对象】

保险公司营销人员、内勤、理赔人员

## 【课程时间】

1天（6小时/天）

## 【课程大纲】

（可根据学员实际情况现场调整课程内容）

### 一.服务礼仪的概念

#### 1.服务概念的理解

- 服务的概念

#### 2.服务的四个层次

- 基本服务
- 满意服务
- 超值服务
- 难忘服务

#### 3.服务礼仪的定义

#### 4.核心的服务理念

- 以客户为中心
- 关注细节
- 客户永远是正确的
- 超越服务

## 二.保险公司理赔人员服务形象塑造

### 1.首因效应

- 首因效应的建立

### 2.仪容规范

- 理赔服务人员的仪表规范

### 3.仪表规范

- 理赔服务人员仪容要求

## 三.保险公司服务服务人员服务举止规范

### 1.表情管理

- 温暖亲切的表情

### 2.举止管理

- 令人信任的服务举止

### 3.注意事项

- 服务举止中的注意事项

## 四.保险公司理赔服务沟通技巧

### 1.服务沟通 3A 原则

- 接受原则
- 重视原则
- 赞美原则

### 2.保险公司理赔服务四大禁忌六不要

- 服务沟通禁忌
- 客户沟通六不要

### 3.服务沟通五要求

- 行业规范
- 文明用语
- 礼貌用语
- 及时周到
- 积极倾听

### 4.服务用语十大类

- 问候用语

- 迎送用语
- 请托用语
- 致谢用语
- 征询用语
- 应答用语
- 赞赏用语
- 推脱用语
- 道歉用语

## **5.客户情绪安抚六部法**

## **6小结**

## **五.保险公司服务接待礼仪**

### **1.服务接待全流程**

- 岗前准备
- 客户接待
- 售后服务

### **2.服务接待六部曲**

### **3.接待细节的五项基本原则**

### **4.服务接待六要求**