

《异议妙解—保险公司情压管理与服务沟通能力提升培训》

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

随着保险市场的不断发展，竞争也变得越来越激烈。保险公司希望通过提升员工的服务礼仪，增强客户体验，从而在竞争中脱颖而出。同时现代消费者对保险服务的要求越来越高，他们不仅关注保险产品的质量和价格，还关注保险公司的服务态度和服务质量。良好的服务礼仪能够提升客户满意度，增强客户忠诚度，也可以塑造公司专业、亲和、负责任的企业形象。

因此为了应对行业竞争、满足客户需求、塑造企业形象、遵守法规政策以及提升内部管理等方面的挑战。保险公司希望通过培训提升员工的服务质量和沟通能力及投诉异议处理能力，从而提升公司的整体竞争力，同时随着保险公司竞争的白热化及员工工作压力的增加，越来越多的企业意识到帮助员工缓解精神压力，保持冷静、客观应对危机的重要性，本课程旨在解决以上问题。

【课程收益】

- 意识到服务的重要性；
- 掌握客户服务的礼仪；
- 了解客户接待的常识；
- 掌握客户沟通的技巧；
- 掌握客户抱怨投诉处理的技巧；
- 正确认知情绪压力，赢在职场。

【课程对象】

保险公司客服、理赔人员、契约、保全等工作人员

【课程特色】

讲师讲授+案例分析+场景分析+小组讨论

【课程时间】

2天（6小时/天）

【课程大纲】

一、服务意识解读篇----态度决定一切

1.为什么让客户100%满意？

- 顾客是谁？
- 是你在选择客户，还是客户在选择你？
- 重新定位客我关系

2.什么影响客户100%？

- 客户满意度影响因素分析
- 服务者素质与客户感知度
- 魅力、亲切的服务如何打造？

3.柜面业务如何让客户100%满意？

- 短短的办业务的时间，能否让客户觉得很贴心
- 如何打造贴心的柜面服务？
- 柜面服务意识核心是什么？

二、运营服务礼仪梳理

1.柜面仪容礼仪规范

- 仪容要求---你的脸就是一张企业名片

女士淡妆

男士仪容规范

- 头发是你的第二张脸

女士发型要求与规范

男士发型要求与规范

- 手部要求细节

2.柜面仪表礼仪规范

- 服务人员着装规范

男士着装规范

女士着装规范

3.仪态礼仪规范

- 服务中各种姿势的要领

站、立、坐、行、蹲

眼神的运用技巧

微笑的魅力及训练

三、高端客户/客户接待常识

1.温和亲切的态度（相由心生）

2.简洁得体的表达（5种表达方式）

3.诚恳的接待、贴心的照顾

4.称呼（新客户、老客户、儿童、年龄性别不同）

5.善于倾听（捕捉客户信息的5个细节）

四、客户沟通——客户交流的润滑剂

一、沟通原则-----万变不离其中

- 世界上最远的距离---咫尺天涯，不良沟通
- 黄金法则—真诚
- 白金法则—尊重
- 钻石法则—同理心

二、沟通中语言艺术：沟通过程中的三个行为：说的技巧、听的学问、问的艺术

- 听的艺术

互动：倾听互动游戏

- 说的技巧:语音、语调、语速、十字礼貌用语
- 问的艺术：如何有效发问

三、客户沟通的工具箱----如何成为客户的知己

- 同步法则
- 钓鱼法则
- 行为理论

五、客户投诉抱怨处理流程 6 部曲

1.投诉客户接待 3 部曲

- 案例分享：“三换打法”高情商隔离“闹场”客户

2.识别、安抚客户情绪

- “大禹治水”
- 投诉客户的四种情感及应对策略

1) 求重视

2) 求尊重

3) 求理解

4) 求解决

➢ 安抚客户情绪的技巧

案例：海口美兰机场的 CIP 通道

案例：一杯水，大爷怒转粉

3.听话听音、分析诉求

➢ 案例分析：张大妈与移动烤鸭店

➢ 总结：听的四个侧重及应对技巧

4.合理道歉、共情处理

➢ “三官”共情

➢ 道歉的四大忌

➢ 正确的道歉方式

➢ 技巧分享：戴高乐高情商息事法“矫情大妈秒变脸”

5.给出解决方案

➢ “悟空搬兵法”

➢ 二次投诉切结技巧

6.跟踪服务投诉转化

➢ 投诉信息记录

➢ 确认最终反馈

➢ 跟踪服务转化忠诚顾客

➢ 案例：投诉来的百万大单

六、正向认知情绪压力，赢在职场

1.认识压力——自我认知

➢ 客观看待压力带来的负面感受和负面后果

1) 负面感受——紧张感、烦躁感、挫折感、耗尽感

2) 负面后果——疲惫、绩效降低、心理健康受损—抑郁—自杀、身体健康—慢性疾

病

压力测试：我的压力指数

➢ 正向积极地发现压力带来的积极感受和快乐体验

1) 积极感受——身体状态积极、投入程度高、生活充实

2) 快乐体验——成就感、释放感、狂欢

➢ 做善用压力享受压力的职场达人

1) 压力与工作绩效关系图：A 点、S 点、P 点与舒适压力区间

2) 了解压力感知的个体差异

游戏：压力感知一线牵

3) 压力管理的目的：乐在舒适压力区间

游戏：outorin？

讨论：ASP 理论在企业管理中的运用和价值？

➢ 调控压力源

1) 职场压力分析

2) 压力感在矛盾力量作用下产生的

3) 理清欲望和诱惑

2.减压策略----启动“减压阀”

➢ 自然释放情压法：哭出来、喊出来、吃出来、画出来、说出来等

- 运动释放情压法：做操、散步、跑步、爬山、打球、游泳、打太极拳、玩呼啦圈、打陀螺等
 - 娱乐释放情压法：唱歌、跳舞、打牌、下棋、钓鱼、做游戏、看影视作品、甚至是玩手机、喝茶、闲聊、小酌怡情、养鱼、溜狗、小聚、休闲等等
 - 兴趣释放情压法：培养和强化兴趣爱好来转移注意力，以及获得身心愉悦和成就感，从而达到减压的目的
 - 自我修炼法：身体好，能力强，心态正，支持多
 - 办公室减压小技巧
 - 正念冥想法
 - 情压管理的基本原则
 - 最重要的一点：允许情绪存在
- 1) 养成健康的生活习惯
 - 2) 学习和利用内部资源
 - 3) 积累和整合外部资源
 - 4) 必要时寻求专业帮助