

# 《保险代理人客户关系经营与维护技巧》

主讲：李瑞倩老师

## 【课程背景】

随着保险市场的不断发展和竞争加剧，同时客户的需求和期望不断变化，保险代理人需要通过优质的客户关系维护来赢得客户的信任和忠诚度，提高业务增长。更需要掌握有效的客户关系维护方法，以满足客户的个性化需求，提高客户满意度。

客户关系维护是保险代理人业务增长的关键因素之一，建立长期稳定的客户关系有助于提高客户忠诚度和业务稳定性。

本次客户关系维护培训有助于提高保险代理人的专业能力和素质，提升其在行业内的竞争力，为客户提供更优质的服务，进而促进公司业务增长。

## 【课程收益】

- 了解客户关系的定义和核心内容
- 意识到建立客户关系的重要性
- 掌握管理客户的方法
- 掌握个人品牌建立与打造的方法

## 【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】

保险代理人

## 【课程时间】

1-2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、客户经营是一项长期策略

#### 1. 客户关系是什么；

- 客户关系的定义
- 为什么建立和维护客户关系

#### 2. 如何建立和维护客户关系从陌生到信任再到忠诚的艺术

- 如何从陌生人变成客户
- 如何从客户变成信任的合作伙伴
- 如何从合作伙伴变成忠诚的粉丝

#### 3. 如何管理客户；

- 客户关系的四个层级
- 如何管理客户

建立客户数据信息库

明确客户管理的数据和标准

定制属于客户的专属服务

培养客户的忠诚度

提升忠诚度的 10 把金钥匙

## 二、个人品牌的建立与打造

### 1. 专业知识与技能提升

- 保险产品知识与销售技巧

#### FABE 销售法则

- 沟通与谈判能力
- 持续学习与成长

### 3. 个人形象塑造

- 穿着打扮与个人仪表
- 言行举止与待人接物
- 个人礼仪与职业操守