

《深耕保险蓝海—保险绩优客户经营策略与实战技巧集训》

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

随着社会经济的不断发展，保险行业作为风险管理和社会稳定的重要支柱，正面临着前所未有的发展机遇与挑战。近年来，保险市场规模持续扩大，消费者对保险产品的需求日益多样化、个性化，为保险行业带来了广阔的发展空间。同时，保险行业也面临着市场竞争加剧、客户需求升级、技术革新加快等多重压力，要求保险公司不断创新服务模式，提升客户经营能力。本次“深耕保险蓝海：保险绩优客户经营策略与实战技巧集训”的课程培训旨在帮助保险公司销售人员提升客户经营能力，掌握先进的客户经营策略和实战技巧。通过培训，使销售人员能够更加深入地了解保险市场需求和客户需求变化，制定更加精准、有效的客户经营策略；同时，通过实战演练和案例分析等方式，提升销售人员的实战技能和应对复杂情况的能力。

【课程收益】

- 深入了解保险市场需求和客户需求变化，制定更加精准、有效的客户经营策略。
- 掌握先进的客户经营策略和实战技巧，提升销售能力和客户满意度。
- 了解并应用新技术手段提升客户经营能力，为保险公司创造更大的价值。

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程对象】

保险营销人员

【课程方式】

讲师讲授+案例分析+分组研讨+角色扮演+课堂练习+情景模拟

【课程大纲】

一、客户经营理念转型

1. 从依赖到自主：角色转变

- 解读新角色定位：从“约见者”到“组织者”
- 探讨角色转变的必要性与价值

2. 客户经营意识的深化

- 强调客户经营不仅是销售的前提，更是品牌建设的基石
- 分享成功案例，激发学员对客户经营的深层理解

二、客户经营方法论

1. 客户识别与细分

- 客户细分策略

介绍 RFM 模型、客户价值矩阵等细分方法

- 识别高潜力客户

实战演练：利用现有数据进行客户细分

2. 个性化沟通策略

- 客户需求分析

教授如何深入挖掘客户需求与偏好

- 分享有效沟通话术模板，强调情感共鸣
- 实战模拟

分组模拟不同场景下的客户沟通

3. 客户关系维护的边界

- 探讨如何保持专业与亲密的平衡

三、转介绍与拓展策略

1.转介绍机制设计

- 设计有效的转介绍激励机制

2.转介绍话术与技巧

- 提供转介绍请求的话术模板，进行角色扮演练习

3.拓展策略分享

- 探讨如何通过社群营销、口碑传播等方式扩大客户网络

四、日常经营与创意经营

1.日常经营策略

- 定期关怀与互动

分享日常关怀的具体做法，如节日问候、生日祝福

2.信息传递与价值输出

- 教授如何通过邮件、短信、社交媒体等方式传递保险知识与公司价值

3.创意经营思路

- 兴趣导向经营

- 旅游爱好者

设计专属旅游体验、定制旅行保险方案

- 活动爱好者

策划客户专属活动，如健康讲座、亲子活动

- 跨界合作

探讨与其他行业（如健身房、咖啡厅）的合作机会

- 数字化工具应用

介绍如何利用社交媒体、小程序等数字化工具进行客户互动与营销