

《客户至上—保险公司业务投诉处理》

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

在当前竞争激烈的保险市场中，客户满意度是衡量保险公司服务质量的重要指标之一。然而，由于保险产品的复杂性和保险服务的多样性，客户投诉问题时有发生。为了提高客户满意度，降低客户投诉率，保险公司需要不断提升员工的服务能力和投诉处理水平。

通过系统地培训员工，使他们在面对客户投诉时能够更加从容应对，有效地解决问题，从而提高客户满意度，树立公司的良好形象。

本课程旨在帮助保险公司的员工深入了解客户投诉的类型及原因，掌握客户投诉处理的基本原则和方法，提升客户投诉处理技巧，以及制定有效的客户投诉预防与改进措施。通过本课程的培训，将有助于提升保险公司的整体服务质量，提高客户满意度，降低客户投诉率。

【课程收益】

- 学会预防投诉的发生，当发生投诉时学员能妥善处理，避免投诉升级；
- 提高员工对客户投诉处理的认识和重视
- 掌握客户投诉处理的基本原则和方法
- 提升客户满意度，降低客户投诉率

【课程时间】

1-2 天 (6 小时/天)

【课程对象】

新员工、柜员、大堂经理、会计主管

【课程方式】

讲师讲授+案例分析+小组讨论+学员分享+现场演练+强化训练

【课程大纲】

一、客户投诉类型及原因分析

1. 保险产品问题
2. 保险服务质量问题
3. 保险理赔问题
4. 保险公司内部管理问题

二、客户投诉的处理

1. 重新认识客户投诉

- 客户投诉处理流程与步骤
 - a. 接收投诉
 - b. 投诉分类
 - c. 投诉调查
 - d. 投诉处理
 - e. 投诉回复
 - f. 投诉归档

2. 投诉处理的 5 要点

- 要点一：投诉处理三原则
 - a. 受理：处理好客户界面
 - b. 处理：分析问题性质，找到责任人，快速回应
 - c. 改进：触类旁通分析问题根源，制定改进措施

- 要点二：投诉处理的心理准备
 - a. 在得失问题上要深谋远虑
 - b. 以信为本，以诚动人
 - c. 时刻提醒自己：我代表公司而不是个人,学会克制自己的情绪
 - d. 换位思考，从客户角度想问题
 - e. 把投诉处理当作自我提升的一次考验
 - f. 持续创造积极的真理瞬间（Moment of truth），是企业保留客户与生存的关键
- 要点三：投诉的受理
 - a. 信息齐全、快速响应
 - b. 人人受理投诉，客户问题在哪里出现就在哪里开始解决
 - c. 记录投诉内容，明确客户投诉的问题和要求，安抚客户
 - d. 找到处理人，按照部门和岗位职责快速确定处理人（1小时）
- 要点四：投诉的处理
 - 1) 快速解决问题
 - a. 主动联系客户，进一步明确客户问题和要求，提出方案沟通
 - b. 不断沟通，达成一致，若客户要求符合公司规定，按规定办理；若不符合规定，耐心引导客户，寻求其他解决办法
 - c. 限时结案，及时上报，避免升级，上级是资源；人人都有报告的责任
 - 2) 受理投诉不得向外推
 - a. 态度主动，积极推进，属于我们做得不到位的，应坦诚道歉，并及时作好补救工作
 - b. 属于双方互有责任的，先解决自身不足，并请对方配合解决问题
 - c. 属于对方理解有误的，力争以对方能接受方式指出，帮助对方看到问题实质
 - d. 优先于正常工作
- 要点五：投诉处理的技巧
 - 1) 投诉处理的禁止法则
 - a. 客户是不愿意你像专家一样来讲事实、摆道理
 - b. 在没有调查清楚来龙去脉的情况下，多听客人诉求，不能急于得出结论
 - c. 不卑不亢，你一味的在客户面前道歉，是没有意义的
 - d. 千万不要告诉客户：“这是常有的事”
 - e. 言行不一，缺乏诚意
 - f. 吹毛求疵，责难客户
 - 2) 处理投诉的 10 句禁语
 - a. “这种问题连小孩子都会”
 - b. “你要知道，一分钱，一分货”
 - c. “绝对不可能发生这种事”
 - d. “你要去问别人，这不是我们的事”
 - e. “我不知道，不清楚”
 - f. “公司的规定就是这样的”
 - g. “你看不懂中文（英文）吗”
 - h. “改天再和你联络（通知你）”
 - i. “这种问题我们见得多了”
 - j. “我绝对没有说过这种话”

三、五种难于应对的客户投诉处理技巧

1. 感情用事者

特征：情绪激动，或哭或闹；

建议：保持镇定，适当让客户发泄，表示理解，尽力安抚，告诉客户一定会有解决方案，注意语气，谦和但有原则。

2. 以正义感表达者

特征：语调激昂，认为自己在为民族产业尽力；

建议：肯定用户，并对其反映问题表示感谢；告知企业的发展离不开广大用户的爱护与支持。

3. 固执己见者

特征：坚持自己的意见，不听劝；

建议：先表示理解客户，力劝客户站在互相理解的角度解决问题，耐心劝说，根据产品的特性解释所提供的处理方案。

4. 有备而来者

特征：一定要达到目的，了解消法，甚至会记录处理人谈话内容或录音；

建议：处理人一定要清楚公司的服务政策及消法有关规定，充分运用政策及技巧，语调充满自信，明确我们希望解决用户问题的诚意。

5. 有社会背景、宣传能力者

特征：通常是某重要行业领导，电视台、报社记者、律师，不满足要求会实施曝光；

建议：谨言慎行，尽量避免使用文字，要求无法满足时，及时上报有关部门研究，要迅速、高效的解决此类问题。