

《优诉强能》

保险公司客户投诉能力提升

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

随着时代发展，保险公司已经进入客户体验时代，目前许多保险公司员工，在现实工作中并没有意识到客户的需求变化，仍然固守在以往的工作状态中，没有学会转换角度去服务客户。客服柜员服务不注重细节，厅堂服务人员没有做好等候客户排除管理等等，至使客户抱怨情绪层出不穷，矛盾升级为投诉，进而出现客户报复保险的行为，直接影响公司客户忠诚度和公司声誉。

【课程收益】

本课程旨在如何尽快让各岗位树立良好的服务意识、完成角色转变、提升客户服务力；对问题客户进行情绪管理，投诉及沟通技能培训，引导正确服务心态。切实做到将投诉客户变忠诚客户，将客户问题变营销契机，最终实现优质服务创品牌、优质服务创业绩的双赢结果。

【课程时间】

1天(6小时/天)

【课程方式】

讲师讲授+案例分析+场景分析+小组讨论

【课程对象】

保险公司全员

【课程大纲】

一、投诉量剧增背后的原因

- 1.当前的经济形势发生了巨大的变化
- 2.客户的真实压力不断地在增加
- 3.从人类行为学看投诉暴增的原因
- 4.客户的释压路径和方法缺失
- 5.客户经理、客服经理成为新的客户释压渠道

二、客户体验认知

- 1、客户体验经济时代的到来
- 2、移动互联网时代客户服务需求分析
- 3、提升客户服务体验--3C服务落地运用

三、深化优质服务

- 1、让客户忠诚的服务层次分析
- 2、马斯洛需求分析
- 3、服务提档升级的服务六力
- 4、打造保险人的“微笑力”

四、岗位人员职业化管理

- 1、新时期岗位员工必备的素质
- 2、营业公司员工素质要求提升走向
- 3、现身说法论“职业形象”
- 4、提升体验感的服务礼仪运用

五、重估投诉价值

- 1.投诉的客户不是敌人是朋友

- 2、客户投诉是企业建立忠诚的契机
- 3、通过客户投诉发现企业成长机会
- 4、极端客户行为背后...

六、投诉处理的技巧

- 1、投诉客户的心理诉求分析
- 2、行之有效的沟通方法
- 3、投诉处理-清空技巧的应用
- 4、投诉处理的禁忌
- 5、不同场景下的投诉处理上的方法和技巧

七、客户投诉时的客户沟通秘笈

- 1、重新定义沟通
- 2、失传的沟通秘笈:同频同率，先跟后带
- 3、客户心理需求分析

- 客户的三种需求

角色扮演:你喜欢什么样的服务?

- 客户抱怨的三种心理分析

求发泄的心理 /求尊重的心理 /求补偿的心理

- 超越客户满意的三大策略

实战训练:超越客户满意的方法

4.处理客户投诉宗旨:客户满意最大 VS 公司损失最小

- 处理投诉的要诀:先处理感情，再处理事情

情景模拟:客户为什么不满意?

- 顾客抱怨投诉处理的步骤

角色扮演:如何处理客户不满情绪?

- 安抚客户情绪技巧

实战训练:如何表达我们的立场，与客户达成共识(共赢)

八、客户投诉中的沟通艺术

1、客户投诉中的技巧-听

- 沟通的关键--积极聆听
- 聆听的五个层次
- 倾听的技巧
- 移情换位
- 听懂:倾听的四个层次

2、客户投诉中的技巧-说

- “说”的 5W2H 法则

为什么说(Why to say)

什么时候说(When to say)

在哪里说(Where to say)

对谁说(Whom to say)

说什么》(What to say)

怎么说(How to say)

说多少(How much to say)

实战演练:你该怎么说?

- 说服他人的心理学技术

- 高效沟通的六大要点
- 人际沟通的三条法则

3、客户投诉中的技巧-问

- 发问的六大好处
- 提问的技术
- 封闭式提问
- 开放式提问
- 提问的五大策略
- 互动游戏:提问猜动物

4、客户投诉中的技巧-看

- 非言语性沟通技巧
- 用心察看
- 注意积极的信号
- 留心消极的信号
- 如何情绪察觉