

《信心铸就 投诉化解》

—理财经理保险产品销售信心建立与客户投诉处理》

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

中国保险业过去 40 年的发展，总体来看属于初级发展阶段的发展模式，其解决的主要矛盾是人民日益增长的保险需求与保险供给不足之间的矛盾，而新时代下中国保险业的主要矛盾已经转变成人民日益增长的美好生活所需要的保障服务和不平衡不充分的保险供给之间的矛盾，因此中国保险行业还拥有广阔的发展空间，因此理财经理及代理人的专业化及职业化转型也显得尤为重要，同时随着保险日益的普及，客户维权意识的不断增加，客户投诉率也在不断增加，因此掌握专业的客户异议投诉处理方法尤为重要，同时坚定信念，做好营销也是我们的本职工作需要，本课程旨在提升理财经理的保险销售信心，帮助理财经理掌握客户投诉处理方法。

【课程收益】

- 意识到保险行业需求旺盛
- 意识到银行代销产品的优势
- 意识到理财经理职业化和专业化要求的重要性
- 掌握保险客户异议投诉处理的方法
- 客户及理财经理常见问题解析

【课程时间】

0.5-1 天（6 小时/天）

【课程对象】

保险从业人员及银行理财经理

【课程大纲】

如何建立理财经理销售信心

一、保险行业需求旺盛

1. 国民保险意识觉醒

- 抖音“保险”话题播放量
- 家庭保单由从 0-1 到由 1-N

2. 国民购买力增强

- 高净值人群增加

我国居民财富总值近 700 万亿元，全球第二

- 改革开放四十年，二代接班交替，财富需要安全传承

3. 政策带来大单机遇

- 陆家嘴论坛（6 月 8-9 日）
 - 主题：全球金融开放与合作：引导经济复苏的新动力
 - 体系：构建更好支持科技创新的金融服务体系
 - 体系：构建支持“双碳”战略的绿色金融体系
- 全国实现不动产统一登记（4 月 25 日）
 - 为未来遗产税、房产税征收奠定基础
 - 为反腐提供便利条件
 - 为保险行业的大单诞生提供了更多可能性
- 共同富裕——三次分配

- 共同富裕对税收的影响
- 金税四期对企业主的影响
- 信息：习近平 6 月 16 日会见慈善家比尔盖茨的意义
- 中国人口老龄化、疾病年轻化、普及化及医疗手段提升
- 退休养老问题的凸显
- 高超的医疗技术背后高昂的治疗费用

二、保险行业空间广阔

1. 我国保险业发展迅速

➢ □2022 年保费收入 4.695 万亿元，其中人身险总保费达 3.2 万亿元，位列世界第二。

2. 仍处于发展的初级阶段

➢ □保险密度：2022 年中国大陆保险密度为 3326 元，2022 年全国保险密度达到近十年来的最高值，人均保费较 2021 年增长 147 元；

➢ □保险深度：2022 年中国保险深度为 3.88%，保险深度在 2020 年达到 4.45% 的顶峰后已经连续两年下滑，2022 年为近七年来最低。

3. 未来发展空间广阔

➢ □世界银行研究表明，人均 GDP 在 0.5-1.5 万美元区间时，保险深度会加速攀升

三、银行代销保险产品的重要性及优势

1. 广泛的客户基础与渠道优势

- 客户基础庞大
- 渠道优势显著

2. 交叉销售与增强客户黏性

- 交叉销售机会
- 综合金融服务体验

3. 风险分散与降低经营风险

- 风险分散效应
- 优化资产结构

4. 专业性与服务品质

- 专业培训
- 服务品质

5. 品牌效应与信任度

- 品牌效应
- 信任度提升

如何应对客户投诉处理、有效降低投诉概率

一、客户投诉防范

1. 提升专业素养

- 保险产品的理解与客户需求的匹配
- 如何根据客户需求和风险承受能力推荐合适的产品
- 保险产品的优势与不足分析，避免误导客户
- 温馨的客户服务与娴熟的沟通技巧
- 有效倾听的技巧：不打断、理解并回应
- 表达技巧：清晰、准确、礼貌地传达信息（FABE、SPIN）
- 情感管理：识别客户情绪并妥善处理

二、客户投诉处理

1.投诉概述

- 投诉的定义
- 投诉的原因

2. 客户心理

- 客户表现类型
- 客户心理变化

3. 心态建设

- 积极回应
- 微笑面对
- 站立服务
- 合理建议

4. 应对技巧

- 接待流程
- 应对四个小技巧
- 投诉的常见三个场景

三、客户与理财经理常见疑问点解析

1.产品相关疑问

- 保险产品是否安全可靠？
- 保险产品的收益如何？
- 保险产品的期限是否合适？

2.服务相关疑问

- 保险公司的服务质量如何？
- 购买保险后，如果发生理赔怎么办？

3.费用相关疑问

- 保险产品的费用是否合理？
- 是否存在其他隐藏费用？

4.个人情况相关疑问

- 我的个人情况是否适合购买这款产品？
- 我之前已经购买了其他保险产品，是否还需要购买这款？