

# 《人寿保险消保、投诉及客服负责人培训》

主讲：李瑞倩老师

## 【课程背景】

本培训课程定制大纲是针对人寿保险总公司消保岗、投诉岗以及客服负责人设计的专业培训方案。随着保险行业的快速发展和消费者权益保护意识的日益增强，保险公司面临着更加复杂多变的市场环境和客户需求。为了提升人寿保险公司在消费者权益保护、投诉处理以及客户服务方面的能力，本次培训应运而生。

培训背景主要包括以下几个方面：

- 行业发展趋势：随着保险市场的竞争加剧和消费者需求的多样化，保险公司需要不断提升自身的服务质量和专业能力，以满足客户的期望和需求。
- 政策法规要求：国家对消费者权益保护的重视程度日益提高，相关法律法规不断完善。保险公司需要严格遵守相关政策法规，确保业务合规性和客户权益保护。
- 客户需求变化：消费者对保险产品的认知和需求不断升级，对保险公司的服务质量和专业水平提出了更高要求。保险公司需要积极适应客户需求变化，提供更加个性化、精准化的服务。
- 内部管理机制建设：为了提升业务处理效率和客户满意度，保险公司需要加强内部管理机制建设，包括审查机制、适当性机制、个人信息保护机制等。这些机制的完善有助于保险公司更好地识别风险、防范纠纷，并为客户提供更加安全、可靠的服务。

## 【课程收益】

- 专业技能提升：  
学员将深入理解并掌握消费者权益保护、投诉处理以及客户服务方面的核心知识和技能，包括政策法规、审查机制、投诉处理流程、适当性管理原则、风险评估与匹配策略等。
- 业务素养增强：  
通过系统学习，学员将能够提升对保险行业发展趋势和客户需求变化的敏感度，增强业务处理能力和决策水平，为公司业务的持续发展提供有力支持。
- 合规意识强化：  
学员将深入了解保险行业相关法律法规和合规要求，增强合规意识，提高风险防范能力，确保公司业务操作合法合规，有效避免潜在的法律风险和声誉风险。
- 服务能力提升：  
通过学习沟通技巧、危机处理能力以及团队协作与领导力等内容，学员将能够提升客户服务质量，增强客户满意度和忠诚度，为公司树立良好的品牌形象。

## 【课程时间】

1天（6小时/天）

## 【课程对象】

消保、投诉及客服负责人

## 【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、消费者权益保护机制建设

#### 1. 政策法规解读

- 国内外消费者权益保护法律法规概述
- 保险行业消费者权益保护政策分析

## 2. 审查机制建设

- 产品审查流程与标准
- 广告宣传审查要点

## 3. 投诉处理机制

- 投诉渠道建设与管理
- 投诉处理流程与技巧

## 二、适当性机制建设

### 1. 适当性管理原则

- 适当性管理的核心概念与意义
- 适当性管理在保险业务中的应用

### 2. 风险评估与匹配

- 客户风险评估方法与工具
- 产品与客户需求匹配策略

### 3. 后续跟踪与反馈

- 客户满意度调查与反馈机制
- 适当性管理的持续优化与改进

## 三、客户服务能力提升

### 1. 沟通技巧与话术

- 高效沟通技巧与策略
- 常见话术与应对方案

### 2. 危机处理能力

- 危机识别与预警机制
- 危机处理流程与应急措施

### 3. 团队协作与领导力

- 团队协作原则与技巧
- 领导力培养与提升

## 四、法律法规与合规管理

### 1. 法律法规解读

- 保险行业相关法律法规概览
- 法律法规变化对业务的影响分析

### 2. 合规管理机制

- 合规管理制度与流程
- 合规风险评估与防控

### 3. 案例分析

- 典型合规案例剖析
- 案例启示与合规实践