

# 从对抗到共识之 AI 赋能下的消保谈判升级

## 【课程简介】

在生成式 AI 普及的当下，客户愈发善于利用豆包、DeepSeek 等工具获取谈判策略与法律话术，传统的消保应对与催收模式已面临严峻挑战。

本课程专为金融行业客服坐席设计，直面“AI 武装的客户”这一新常态。课程不再讲授“套路”与“话术压制”，而是致力于思维升级与方法重构，核心在于化“对抗”为“共识”，将 AI 趋势从挑战转化为助力。通过教授 AI 识别、共识建立、情绪共担与价值共创等新颖策略，旨在有效处理销售误导等敏感投诉，实现消保降速，同时创新催收思路，在理解客户 AI 方案的基础上引导达成还款转化，最终提升客户满意度与公司还款率。

## 【课程目的】

- ✓ 认知升级：使坐席清晰认知当前客户利用 AI 进行谈判的新趋势、常见模式与局限性，转变“堵截”思维为“引导”思维。
- ✓ 掌握策略：针对寿险消保降速投诉，掌握一套“识别-共情-重构-解决”的 AI 应对流程，有效化解冲突，降低升级率。
- ✓ 技能提升：针对催收场景，学习“共识导向”的还款沟通技巧，能够解析并回应客户提供的 AI 方案，创造性提升还款承诺兑现率。
- ✓ 工具应用：了解并学会初步应用内部 AI 辅助工具（如知识库快速检索、话术质量检测等），提升自身专业效率与一致性。

## 【课程大纲】

### 第一节：与“AI 增强型”客户对话

#### 一、从两通真实录音看时代变革

案例对比：经过客户使用 AI 工具“辅导”后的投诉开场白

#### 1. 传统投诉录音分析

## 2. AI 加持投诉录音分析

- 1) 话术结构化
- 2) 诉求聚焦化
- 3) 法律条文引用化

## 二、理解我们的“新对手”与“新伙伴”

### 1. 客户常用 AI 工具扫描：豆包、文心一言、DeepSeek 等

#### 1) 从“情绪发泄”到“结构化博弈”的四大赋能

- ✓ 谈判话术脚本
- ✓ 法律风险点分析
- ✓ 投诉流程攻略
- ✓ 债务协商方案模板

#### 2. AI 方案的局限性分析：

- 1) 信息可能过时或与公司政策不符
- 2) 缺乏对个案具体细节和情感的把握
- 3) 无法进行真正的情感互动与信任建立
- 4) 提供的方案往往是通用模板，缺乏可执行性细节

## 第二节：AI 应对策略之消保降速

### 一、核心理念：降速的关键是降低对抗能量

1. 传统“套路化”应对为何失效
2. 从立场转向利益之“共识共建”模型

### 二、四步法流程

#### 1. 第一步：AI 识别与破冰

- 1) 识别信号
  - 1) 结构化书面化语言
  - 2) 提及特定法条
  - 3) 网络流行投诉话术
    - 2) 回应参考话术

✓ “感谢您为我们这次沟通做了如此充分的准备……”

✓ “您提到的这个观点/条款非常专业……”

3) 案例演练：针对客户引用 AI 生成的“销售误导十大证据”，坐席如何开场回应。

2. 第二步：情绪共担与真实诉求挖掘

1) 关注情绪

2) 提问设计

3. 第三步：信息澄清与价值重构

案例：客户投诉“收益不符预期”，坐席如何利用公司最新的“保单检视”工具或“灵活权益转换”政策，将对话引向未来解决方案。

1) 澄清误解

2) 重构问题视角

4. 第四步：方案共创与即时行动

1) 提供有限选择

2) 邀请客户参与决策

3) 双方达成共识

第三节：AI 赋能转化之催收策略

一、思维转变

1. 理解客户

2. 客户有 AI 方案 ≠ 拒绝还款

二、创新催收沟通流

1. 第一步：分析客户 AI 方案

1) 专业话术

2) 指出方案与公司政策的可衔接点与分歧点

3) 使用“认可-补充-引导”话术结构

2. 第二步：关联公司政策与客户利益

1) 公司现有与合法的帮扶政策说明

2) 将公司政策与客户诉求进行关联

3. 第三步：聚焦当下引导行动

1) 避免陷入无限讨论

2) 提出操作计划与实施步骤

4. 第四步：固化共识并善用工具

1) 清晰总结

2) 介绍引导

第四节：综合实战演练与工具箱

一、实战情景角色扮演

情景 A：寿险客户以 AI 生成的销售误导话术投诉，要求全额退保。

情景 B：信贷逾期客户出示 AI 制定的个性化 60 期免息分期方案。

演练流程：学员分组扮演坐席与客户（客户方使用提供的 AI 话术脚本），应用课程技巧进行演练，导师点评。

二、内部 AI 辅助工具速览

1. 智能知识库快速检索功能：如何在对话中秒查精准政策

2. 实时话术质量提示与建议

3. 客户情绪识别系统预警与应对提示