

《打造高效能投诉处理》

——保险银行续期投诉问题及处理

主讲：李瑞倩

【课程背景】

客户是企业的重要资产，即便源源不断地获取新客户是每个企业每天都在做的事情，但任何一个企业，如果无法为客户提供真诚的服务，那么该企业将无法长远发展下去。任何企业都无法保证能满足所有客户的要求，也不能保证自己的产品或是服务不出瑕疵，更无法保证提供的客户服务能让所有客户满意，因此，当企业产品或是服务发生问题时，就可能引起客户投诉，而企业面对客户投诉时，最直接有效的方法就是及时处理，而处理客户投诉也是体现企业“以客户为中心”的重要环节。

课程突破了很多企业课程只讲投诉现象，不分析企业投诉的本质，理论结合实际，先分析客户投诉的原因及需求、投诉应对技巧及企业经营中的实际案例分析。解决学员在企业客户投诉过程中面临的“摸不透、想不到、做不了”的三大难题，使学员学之解惑，学之能用，带领学员真正领悟处理好投诉给企业及个人带来的价值，实现企业和个人价值的双赢。

【课程收益】

正确认识目前企业面临的各种投诉，正确对待层出不穷的投诉

正确认识投诉的客户往往是忠诚度很高的客户，有效地处理顾客投诉，能有效地为企
业赢得客户的高度忠诚

掌握应对保险续期投诉处理的方法、各种实用技巧、提升处理投诉的能力

掌握及时处理顾客投诉，能挽回客户对企业的信任

【课程时间】1天（6小时/天）

【课程对象】？

【课程大纲】

一、企业客户在服务中存在的几个误区

- 1、销售活动完成即认为服务结束
- 2、客户和企业是独立的个体
- 3、客户投诉处理的好坏无所谓

二、续期客户投诉的原因是什么

1、保险合同续期缴费那些事

- (1) 什么是续期保险费
- (2) 不同时点续交保费权益变化
 - 正常缴费
 - 宽限期
 - 复效期
 - 失效
- (3) 交不起续期保险，有什么缓解办法
 - 权衡利弊，可以参考宽限期和复效期的权益，综合考量
 - 减额交清
 - 申请豁免

2、未来营销市场的竞争将是客户资源的争夺

3、销售行业术语与消费者通常认知存在偏差

4、客户对公司服务人员、服务项目、办理实效不满

5、首续共赢

6、服务案例分享

三、续期客户投诉的四种需求

1、客户希望被关心

客户希望受到重视和善待

2、客户希望被倾听

客户需要公平的待遇

3、客户希望营销人员专业化

客户需要一个能用脑而且真正肯为其用脑解决问题的人

4、客户希望我们快速反应

客户希望听到自己的投诉被第一时间处理的

四、续期投诉处理的意义和价值

1、续期投诉处理的意义

(1) 恢复客户对企业的信赖

(2) 避免引起更大的纠纷和恶性事件

(3) 收集投诉客户的全面信息

(4) 满意的客户将是最好的传道人

(5) 不满意的客户将是品牌践踏者

2、如何看待客户投诉

(1) 投诉寄予了“期望”

(2) 投诉是珍贵的“情报”

(3) 投诉促进了“发展”

3、续期投诉处理不当的后果

(1) 客户会使监管机关不得安宁

(2) 客户打乱了你公司的正常秩序

(3) 客户永远不再和你或你的公司交往

(4) 客户成了你的对头而帮助了你的竞争对手

(5) 客户使媒体介入而导致社会的同情和关注

(6) 客户影响了一些客户和潜在客户

(7) 引起更大的纠纷和群体性事件

(8) 满意客户会将满意告诉另外的 2 人、不满意客户会告诉另外的 25 人

4、续期投诉处理好带来的价值

(1) 有效维护企业自身的形象

(2) 恢复客户对企业的信赖感

(3) 恢复客户对企业的信赖感

五、客户续期投诉途径及处理流程

1、银行网点的投诉途径

(1) 银行网点投诉

(2) 打电话投诉

(3) 上门投诉

(4) 信访投诉

2、银行网点投诉的制式化流程

投诉制式化流程

- (1) 客户投诉
- (2) 接待（了解原因）
- (3) 解决问题
- (4) 反馈至渠道负责人
- (5) 调取相关资料（回访录音、投保影像等）
- (6) 渠道、客户部讨论处理结果
- (7) 再次与客户进行沟通
- (8) 解决投诉

六、如何做好客户保险续期投诉应对

1、投诉处理的原则：处理事情先处理心情

如何处理心情

2、投诉处理的心理准备

- (1) 以信为本，以诚动人
- (2) 我代表的是公司而不是个人
- (3) 学会控制自己的情绪
- (4) 持续创造积极瞬间
- (5) 换位思考，从客户角度想问题
- (6) 把投诉处理当作自我提升的一次考验

3、投诉处理七步骤：

- (1) 立即反应（隔离客户，降低影响）
- (2) 自我介绍（询问客户遇到了怎样的困难）
- (3) 积极倾听（给出时间让顾客发泄）
- (4) 验证问题本身（理解…解释…）
- (5) 给出解决方案（A方案 B方案二选一）
- (6) 达成共识（寻找平衡点）
- (7) 执行方案（跟进客户）

4、让客户参与解决方案

- (1) 如果有可能的话,在给客户提供解决方案的是永远给客户做选择题!
- (2) 了解客户真实投诉原因，通过银行、保险公司协商后，制定解决方案
- (3) 向客户提供多个解决方案

5、投诉处理禁忌及禁语

6、100条客户投诉应对话术

7、无理客户应对技巧

- (1) 控制自己的情绪
- (2) 终止对话
- (3) 让其他同事介入

8、案例分析与演练