

保险经纪的客户关系 秘籍

实现客户满意度提升与忠诚度增长

Presenter name



Agenda

1. 保险经纪管理策略
2. 销售团队技能
3. 保险经纪客户关系
4. 建立客户关系管理体系
5. 客户关系建立
6. 客户关系管理定义
7. 保险经纪客户关系
8. 保险经纪重要性

01.保险经纪管理策略

保险经纪公司的客户关系管理策略



客户服务销售培训

客服销售技能培训



实施培训方案

组织培训课程和活动
以提升团队的技能和
知识



制定培训计划

根据需求制定个性化
的培训计划



识别培训需求

了解团队成员的培训
需求和瓶颈



执行关系策略

客户关系管理策略



制定策略

根据客户需求和公司目标制定客户关系管理策略



培训团队

提供销售培训确保执行



执行策略

积极跟进并执行策略，确保客户关系管理策略的有效实施

02.销售团队技能

提高销售团队的客户服务和销售技能



团队认识客户关系

加强团队客户关系认识



强调长期合作

- 建立长期稳定的客户关系的重要性



培养责任感

- 明确团队成员对客户满意度的责任



意识重要性

- 认识到客户关系管理对业务增长的重要性

03.保险经纪客户关系

客户关系管理在保险经纪中的重要性



促进业务增长

提升销售业绩

促进重复业务

通过良好的客户关系获取重复购买

引荐新业务

通过客户推荐获取新的业务机会



提高客户满意度

满足客户需求，增强客户忠诚度



提高客户满意度 - 服务至上，满足需求

01 持续改进和反馈

不断改进服务质量，及时反馈客户意见和建议

02 个性化的关怀

根据客户的需求和特点，提供个性化的关怀和服务

03 提供优质的服务

提供专业、高效、周到的客户服务

提高客户满意度



增加客户忠诚度

提高客户满意度和业务增长



关怀和满意度调查

关怀和满意度调查解决问题



积极沟通和跟进

与客户保持良好的沟通，并定期跟进了解客户的变化和需求



提供个性化服务

根据客户的需求和偏好提供定制化的保险方案

04.建立客户关系管理体系

建立客户关系管理体系的方法和步骤



维护计划 - 保障服务持续性

维护计划

定期回访和更新

定期与客户进行回访，更新其个人和业务信息。

客户满意度调查

通过调查了解客户对服务的满意程度和改进意见。

客户定期联络

保持与客户的密切联系，了解其需求和变化。

客户分类 - 精准定位目标客户

客户分类

01

现有客户

已经购买了保险并与我们建立了关系的客户

02

潜在客户

已经表达了一定兴趣但尚未购买保险的客户

03

新客户

刚接触保险经纪服务的潜在客户

05. 客户关系建立

建立维护良好的客户关系方法和技巧



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/148011005045007002>