

# 保险公司客户售后服务训练



制作人：小无名老师  
时间：2024年X月



contents

# 目 录

- 第1章 简介
- 第2章 保险产品知识培训
- 第3章 沟通技巧培训
- 第4章 投诉处理技巧培训
- 第5章 售后服务质量考核
- 第6章 总结与展望

●01

CATALOGUE

# 第一章 简介



## 保险公司客户售后服务训练 简介

保险公司客户售后服务的重要性不言而喻，它直接影响到客户满意度以及保险公司的业绩。售后服务训练的目的在于提高员工的专业素养和服务质量，提升客户的满意度和忠诚度。



# 保险公司客户售后服务的定义

## 售后服务的范围

服务内容涵盖

## 售后服务的原则

服务宗旨与准则

## 售后服务的主要内容

核心工作要点



# 保险公司客户售后服务训练的核心内容

## 专业知识培训

提高员工专业水平

## 投诉处理技巧培训

处理客户投诉的方式

## 沟通技巧培训

有效沟通的重要性



# ●●●● 保险公司客户售后服务训练的方法

## 01 班内培训

集中课堂教学

## 02 在岗实践

实际工作中学习

## 03 模拟演练

情景模拟练习



●02

CATALOGUE

## 第2章 保险产品知识培训

# 保险产品种类

在保险业务中，常见的保险产品包括寿险产品、财产险产品、健康险产品和意外险产品。不同种类的产品针对不同风险提供保障，客户需求各异。



# 保险产品销售技巧

## 了解客户需求

通过深入了解客户  
家庭、财务等情况，  
提供个性化建议

## 解决客户疑惑

耐心解答客户对保险  
产品的疑问，增强信  
任关系

## 提供专业建议

根据客户需求和风险  
状况，推荐合适的保  
险产品



# 保险产品售后服务流程

01 保单送达确认

02 理赔申请指导

03 续保提醒服务





# 保险产品知识培训方法

## 产品手册阅读

详细阅读产品手册，了解产品条款和责任范围

## 员工讨论会

定期召开员工讨论会分享经验，学习产品知识

## 客户案例分析

通过实际案例分析，提升员工对产品的理解和应对能力

## 外部培训课程

参加行业培训课程，不断提升专业技能和知识水平





## 保险产品销售技巧

销售保险产品需要综合考虑客户需求、产品特点和市场趋势。只有深入了解客户的实际需求，才能提供最合适的保险方案，并建立长期稳定的合作关系。

# 保险产品知识培训方法

## 模拟销售练习

通过角色扮演练习，  
提升销售技巧和应  
变能力

## 实地拜访跟进

实地跟进客户保单情  
况，提供专业建议和  
服务支持

## 专业知识考核

定期进行保险产品知  
识考试，确保员工掌  
握基本知识



●03

CATALOGUE

## 第3章 沟通技巧培训



## 沟通的重要性

在保险公司的客户售后服务中，沟通是非常重要的环节。通过良好的沟通可以建立良好的关系，解决问题，并促进合作。保险公司的员工需要具备良好的沟通技巧，才能更好地为客户服务。

# 改善沟通技巧

## 倾听技巧

聆听对方说话内容

## 言行一致

言行保持一致性

## 表达清晰

准确表达自己的意思

## 高效沟通技巧

有效传达信息



# 解决冲突的沟通技巧

## 冷静应对

保持冷静处理冲突

## 寻求双赢解决方案

寻找双方都能接受的  
解决方案

## 寻找共同点

找到双方共同的利益  
点



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/778111002024006066>