

单元一

接待客户咨询

单元目标

- 初步感知保险咨询与接待工作的基本内容；
- 熟悉客服人员工作前要进行的准备内容及客户接待工作的基本礼仪；
- 掌握信息处理的初始工作；
- 基本可以胜任简单的客户接待工作；
- 能较为准确地获取客户信息，并可以进行简单的客户档案整理。

项目 1 接待上门咨询

任务 1 准备接待客户

任务目标

1. 了解客服人员工作前应进行的准备内容,并能积极主动地完成这些准备工作;
2. 熟悉客户接待的基本礼仪,并能灵活应用;
3. 初步理解保险客服工作的重要意义,培养保险从业人员的爱岗敬业精神。

学时安排 2 学时

任务情境

你是保险公司客户服务部的员工,应该充分认识到客户服务是一项涉及公司员工素质、企业文化、工作流程等多重要素的工作。客户服务质量的好坏、服务水平的高低决定着保险公司的兴衰存亡。为了更好地完成每天的工作,你会在开始工作前对自己的仪容、仪表进行检查,并在接待每一个客户的过程中使用规范的服务语言,表现出文明礼貌的仪态举止。

任务给出 按照要求,进行客户接待前的准备工作。

任务分析

工作过程	过程性知识	陈述性知识	工作目标	工作成果
步骤 1 整理仪表	如何整理个人仪表	客服人员仪表着装的要求	做到个人仪表整洁、规范、卫生	学生经过自我仪表的整理和检查达到仪表着装要求
步骤 2 规范服务语言	与客户交谈的基本过程	基本文明服务用语	做到与客户礼貌交谈	完成简单的柜台接待
步骤 3 训练标准的仪态举止	正确地完成坐、立、行走等动作	坐、立、行走等动作的基本要求	做到接待客户举止端庄、大方	完成迎接客户的基本流程
步骤 4 向客户介绍保险基本业务流程	向客户介绍保险业务流程	保险业务基本流程图	完成常见的客户咨询工作	完成模拟客户接待综合演练

任务实施

步骤 1 整理仪表

保险客服人员要注重自己的仪表,注意着装搭配。服饰反映了一个人文化素质的高

低,审美情趣的雅俗。具体来说,它既要自然得体、协调大方,又要遵守某种约定俗成的规范或原则。服装不但要与自己的具体条件相适应,还必须时刻注意客观环境、场合对着装的要求,即着装打扮要优先考虑时间、地点和目的三大要素,并努力在穿着打扮的各方面与时间、地点、目的保持协调一致。

保险客服人员日常要养成良好的卫生习惯。清洁卫生是仪容美的关键,是礼仪的基本要求。不管长相多好,服饰多华贵,若满脸污垢,浑身异味,那必然会破坏一个人的美感。因此,每个人都应该养成良好的卫生习惯,做到入睡、起床洗脸,早、晚饭后勤刷牙,经常洗头 and 洗澡,讲究梳理勤更衣。不要在人前“打扫个人卫生”,比如剔牙齿、掏鼻孔、挖耳屎、修指甲、搓泥垢等,这些行为都应该避开他人进行,否则,不仅不雅观,也不尊重他人。与人谈话时应保持一定距离,声音不要太大,不要对人口沫四溅。

知识链接

仪表是指人的容貌,是一个人精神面貌的外观体现。一个人的卫生、服饰习惯的形成和保持端庄、大方的仪表有着密切的关系。

学生活动

- (1) 学生对照要求整理自己的仪表;
- (2) 学生分为两人一组,互查仪表着装上的问题,并进行纠正;
- (3) 教师对学生的表现进行点评。

步骤 2 规范服务语言

接待客人应使用文明用语,禁止使用服务禁语。保险客服人员要按照以下范例规范自己的服务语言。

- (1) 客户前来办理业务,应说“您好”或“欢迎光临”。
- (2) 客户等待时间较长,应说“对不起,请稍等”、“请稍坐一会儿”。
- (3) 客户找错柜台,应说“对不起,请到××柜台办理”。
- (4) 递交客户保单、发票、支票或赔款时,应说“请您收好”。

保险客服人员在服务过程中,禁止出现以下不规范语言。

- (1) 客户咨询保险业务时,禁止说“墙上贴着,自己去看”或“不知道,问别人去”。
- (2) 客户咨询保险业务时,禁止说“不是告诉你了吗”。
- (3) 客户不愿在公司投保时,禁止说“爱上哪儿保上哪儿保”。
- (4) 接受客户报案时,禁止说“怎么搞的”或“又出事了”。
- (5) 客户对赔偿有意见,禁止说“不能赔就是不能赔”。

知识链接

礼貌:态度要诚恳、亲切;声音大小要适宜,语调要平和沉稳;尊重他人。

敬语:表示尊敬和礼貌的词语。如日常使用的“请”、“谢谢”、“对不起”,第二人称中的“您”字等。现在,我国提倡的礼貌用语是十个字:“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”。这十个字体现了基本的文明语言形式。

学生活动

(1) 每四人一组,两名学生分别扮演客服人员和客户,以上面的文明用语范例为情境,模拟客户接待工作,另两名同学指出对话中存在的问题;

(2) 选出一组学生进行演示,教师和其他同学共同进行点评。

步骤3 训练标准的仪态举止

1. 谈话姿势的训练

谈话姿势往往反映出一个人的性格、修养和文明素质。所以,交谈时,首先双方要互相正视、互相倾听,不能东张西望、看书看报、面带倦容、哈欠连天。否则,会给人心不在焉、傲慢无理等不礼貌的印象。

2. 站姿训练

站立是人最基本的姿势,是一种静态的美。站立时,身体应与地面垂直,重心放在两个前脚掌上,挺胸、收腹、收颌、抬头、双肩放松。双臂自然下垂或在体前交叉,眼睛平视,面带笑容。站立时不要歪脖、斜腰、屈腿等,在一些正式场合不宜将手插在裤袋里或交叉在胸前,更不要下意识地做些小动作,那样不但显得拘谨,给人缺乏自信之感,而且也有失仪态的庄重。

3. 坐姿训练

坐也是一种静态造型。端庄优美的坐姿会给人以文雅、稳重、自然大方的美感。正确的坐姿是:腰背挺直,双肩放松;女性应两膝并拢;男性膝部可分开一些,但不要过大,一般不超过肩宽;双手自然放在膝盖上或椅子扶手上。在正式场合,入座时要轻柔和缓,起坐要端庄稳重,不可猛起猛坐,弄得桌椅乱响,造成尴尬气氛。不论何种坐姿,上身都要保持端正,如古人所言的“坐如钟”。若坚持这一点,那么不管怎样变换身体的姿态,都会优美、自然。

4. 走姿训练

行走是人生活中的主要动作,走姿是一种动态的美。“行如风”就是用风行水上来形容轻快自然的步态。正确的走姿是:轻而稳,胸要挺,头要抬,肩放松,两眼平视,面带微笑,自然摆臂。

5. 在柜台接待客户时注意事项

(1) 应微笑服务,主动问候;在办公室接待客户时应起立,微笑迎接,主动让座,斟茶倒水。

(2) 客户来访,应主动询问,严格执行“首问负责制”如遇到自身无法解决的问题,应将客户带到相关人员处,衔接后再与客户告别,确保客户所遇到的问题得到协调解决。

(3) 与客户见面介绍应按下列顺序。

- ① 将本公司人员介绍给客户;
- ② 将职位低的介绍给职位高的;
- ③ 将年轻者介绍给年长者;
- ④ 将男性介绍给女性。

(4) 递名片要双手递出,接名片要双手接过,客户名片要慎重保管,不可随意乱放。接受客户递交的资料,要双手接过。

(5) 客户离开时,应主动送行,友好告别,重要客户应送至门口或车旁。

学生活动

- (1) 每四人一组,两名学生分别扮演客服人员和客户,演示迎接客户并引领客户就座、进行自我介绍、递交名片、送别客户等活动过程,另两名同学指出他们接待过程中的问题;
- (2) 选出一组学生进行演示,教师和其他同学共同进行点评。

步骤 4 向客户介绍保险基本业务流程

保险客服人员要认真学习保险业务知识,熟悉各项保险业务的基本流程,并用简洁易懂的语言向客户做介绍。

知识链接

投保、承保及理赔的流程如图 1-1 所示。

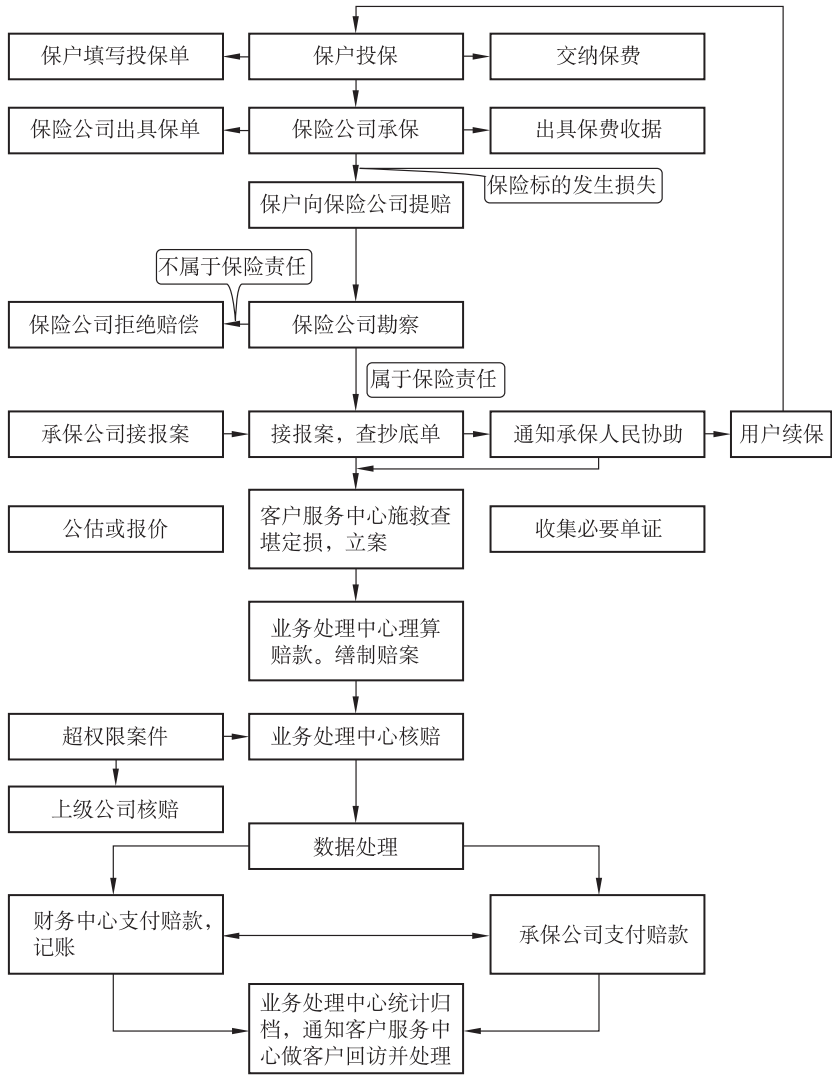


图 1-1 业务流程

学生活动

- (1) 每四人一组,两名学生分别扮演客服人员和客户,演示向客户介绍保险业务流程,另两名同学指出介绍过程中的问题;
- (2) 选出一组学生进行演示,教师和其他同学共同进行点评。



小贴士

保险客户服务的工作岗位

保险客户服务部门一般包括新单业务岗、保全服务岗、理赔岗、单证管理岗、收付费岗、投诉咨询回访督察岗。以下是详细介绍。

客户服务部:管理并负责该部门的所有工作,也直接处理客户的投诉、纠纷及对业务员的督察工作。

新单业务岗:负责处理新单受理、承保的全过程,包括业务员交单,接单初审,新单受理,投保资料录入、交接、归档,核保等业务。

保全服务岗:提供保险合同期间,为维持合同持续有效的一系列服务,包括客户资料变更、合同内容变更、生存领取、合同解除、续期收费、合同复效、合同挂失补发等业务。

理赔岗:负责赔案过程的所有业务,包括结案受理、调查取证、复核审批、理赔处理等业务。

单证管理岗:主要负责业务单证的印刷、入库、申请领用、发放、调拨、核销、销毁和结算等。

收付费岗:负责保险费、保险金等业务收付的行为。

投诉咨询回访督察岗:负责处理客户的投诉,回复客户关于保险行业情况、保险市场情况、保险公司情况、现有保险产品及保险条款内容等方面的咨询,对客户进行新单回访、代办回访、失效回访、永久失效回访、给付回访等回访工作,并对业务员进行监督,处理业务员的离司工作。

任务评价

评价表

工作内容		任务1 准备接待客户					
工作环境		金融保险实训基地					
成绩单	考核内容	考核标准	参考分值	考核得分			
				自评	互评	教师评价	本项综合
	出勤情况	全勤,无迟到、旷课情况	10				
	职业道德课堂纪律	遵守课堂纪律及规章制度	10				
	课堂活动参与情况	积极参与小组活动并进行演示	20				

续表

	考核内容	考核标准	参考 分值	考核得分			
				自评	互评	教师 评价	本项 综合
成绩单	步骤 1	着装整洁规范,对存在的问题及时纠正	10				
	步骤 2	言谈热情、礼貌、能正确使用服务用语	10				
	步骤 3	举止大方、得体,无“小动作”,接待热情规范	20				
	步骤 4	接待热情规范,介绍简洁、明了	20				
	任务总得分						
收获与反思							

注:本评价表总分为 100 分;各项得分包含自评、互评和教师评价,分数按 2 : 3 : 5 比例取值。

任务 2 客户接待

任务目标

1. 了解客户对接待服务的基本要求;
2. 熟悉预测客户需求的方法;
3. 进一步理解保险客服工作的重要意义,培养以客户为中心的服务理念。

学时安排 2 学时

任务情境

清晨你作为客服人员,整理好自己的着装,检查自己工前的各项准备工作,准备开始一天的工作。

一位客户走进保险公司营业大厅翻阅关于人寿保险的宣传材料。你礼貌地向客户进行自我介绍,并通过简单的询问了解客户的需求。在接待过程中你除了向客户提供相关保险产品的信息外,还充分注意到了客户对环境和情感等方面的需要。你细致、周到的咨询服务给客户留下了良好的印象。

任务给出 按照基本程序进行客户接待工作。

任务分析

工作过程	过程性知识	陈述性知识	工作目标	工作成果
步骤1 满足客户对服务的基本要求	按客户服务人员的要求整理个人仪表	客服人员职业化的第一印象	做到个人仪表整洁、态度热情亲切	学生模拟迎接客户的工作
步骤2 满足客户的信息需求	客服人员向客户介绍专业知识	信息的需求实际上是客户需要使用帮助	根据客户的需要为他们提供准确的信息	完成简单的业务咨询工作
步骤3 满足客户的环境需求	识别客户对环境的要求	客户服务环境的要求	注意客户对环境的要求,及时提供个性化服务	分析实例中客户对环境的要求
步骤4 满足客户的情感需求	准确判断客户的情感需求	提供客户服务应密切关注客户的情感需求	根据客户不同的情感需求提供优质的客户服务	举出满足客户情感需求的例子

任务实施

步骤1 满足客户对服务的基本要求

客户对服务的感知就是觉得服务好或不好,在很大程度上取决于一开始接待服务的质量。回忆自己作为客户,不管是去商场买东西,还是去餐厅吃饭或去维修中心维修产品,希望在需要服务时能得到什么样的接待?

首先,客户非常关注对面那个人带给他的第一印象究竟是怎么样的。对客户服务人员来讲就是你穿着怎么样,给别人感觉你是不是很专业,最好让你的客户一看到你就能很快地判断出你的职业,甚至你的职业水准。如,去医院看病,医生办公室门一开,你通常就能看出来,这个人是教授、是实习医生、还是护士。因此,客户服务人员在欢迎客户时一定要呈现出一个非常好的职业化的第一印象。

其次,态度是非常重要的,因为它决定着客户对于整个服务的一种感知。而这种欢迎态度通常都是难享受到的,除非是他想把东西卖给你的时候,你才会感觉到这一点。欢迎的态度对你的客户来说确实是非常重要的,你在一开始时应该以怎样的态度去接待你的客户,将决定你整个服务的成败。所以,对于客户服务人员来说,在欢迎客户时,一定要时常发自内心地展现微笑,要以一种欢迎的态度对待你的客户。

客户在接受某项服务时,最基本的要求就是客户服务人员能关注他直接的需求,能受到热情的接待;在不需要接待时,客户就不希望客户服务人员去打扰他。客户服务人员要想在接待客户的过程中,呈现出良好的服务技巧,就必须事先做好充分的准备工作。

学生活动

- (1) 学生按客服人员的要求穿着正装——给客户留下职业化的第一印象;
- (2) 检查评价学生的着装情况;
- (3) 指导学生进行迎接客户的练习——以主动、热情的态度欢迎客户。

步骤2 满足客户的信息需求

信息需求实际上是客户需要使用的帮助。例如,你去餐厅吃饭,你会要求知道该餐厅都有什么菜,哪道菜是招牌菜,哪道菜的口味最好,价格是多少等,这些都称之为信息需求。

为了满足客户的这种信息需求,要求客户服务人员事先做好充分的准备,要求客户服务人员不断地充实自己的专业知识。因为只有你很专业了,才有可能为你的客户提供满意的服务,才能满足他对信息的需求。

学生活动

情境:一位客户走进大厅,正在翻阅关于人寿保险的宣传材料。

- (1) 根据情况分析客户的信息需求;
- (2) 各组讨论拟订一份与客户接触的对话稿;
- (3) 角色扮演,模拟客户接待过程。

步骤3 满足客户的环境要求

规整划一的服务大厅、功能齐全的服务接待区、温馨舒适的客户休息室,这些应该是任何一家标准、正规的保险公司应当具备的硬件设施。相比软件环境,硬件设施的规划建设能够在直观上影响客户对公司的舒适度和满意度评价。如果暂且抛开保险产品的质量和价格因素不谈,与其说客户凭借规范化经营的招牌选择知名的保险公司,倒不如说是优越的服务环境所展现出来的专业性、规范性和舒适性,使客户更愿意相信那些大型保险公司。所以从某种意义上来说,满意服务,实际上正是从客户所置身的服务环境中开始的。例如,在天气很热时,客户希望这个房间里很凉爽;如果这次服务需要等候很长时间,客户一定会需要有一些书刊、杂志来看等,这些都叫做客户对环境的需求。

学生活动

- (1) 观看老人进行康复训练的图片(如图 1-2 所示);
- (2) 分组讨论老人对环境有何需求;
- (3) 各组设计出满足老人对环境需求的措施。



图 1-2 老人康复训练

步骤4 满足客户的情感需求

客户都有被赞赏、同情、尊重等各方面的情感需求,客户服务人员需要去理解客户的这些情感。如,客户可能会讲:“你看我这么一大把年纪了,跑到你这儿来得倒三趟车。”如果你能把这件事情在电话里边帮客户解决就好了。如果客户说:“你看,这么大热的天,到你们这儿来,我骑车骑了半个小时,浑身都湿透了。”如果你能跟客户说,今天天气是很热,我给您倒一杯水吧,那么客户听了心里相对来说就会感到舒服很多。这些就叫做情感需求。满足客户的这种需求的难度是相当大的,要做好这方面的准备