

中保教育咨询(北京)有限公司

中保教育函〔2024〕40号

关于举办保险机构投诉处理实务训练营的函

各保险机构：

保护保险消费者的合法权益是一项长期性、系统性的工作，对维护公平公正的金融市场环境，促进行业高质量稳健发展具有重要作用。

为贯彻落实金融监管总局关于消费者权益保护工作的有关要求，切实履行投诉处理主体责任，提高投诉处理人员处理投诉纠纷、化解矛盾的综合素质及能力，强化客户服务意识，中国保险行业协会直属中保教育咨询（北京）有限公司拟于近期举办保险机构投诉处理实务训练营，现将相关事项函告如下：

一、学习形式及安排

报到时间：2024年7月18日 8:30-8:50

学习时间：7月18日-19日，会期2天。18日上午9点开班，19日下午4点半结训返程。

学习地点：北京市河南大厦四楼国际A厅（北京市朝阳区潘家园华威里28号）

二、课程及师资安排

(一) 高情商客户沟通及投诉处理技巧

(二) 保险投诉监管与合规要点、常见风险与防控实务
详见附件

三、教学对象

各保险机构总、分公司运营部、客服部、消保部等相关人员。

四、费用及发票

(一) 费用

3500 元/人，报一人赠送一人（含教学费、材料费、培训期间午餐费）。

(二) 缴费方式

报名时选择微信扫码支付或报名后于 7 月 18 日前将费用转账至指定账户，转账时备注“投诉处理+学员姓名”以便查询。如申请费用流程较长，可延后支付。

账户名：中保教育咨询（北京）有限公司

开户行：中国银行北京金融中心支行

账 号：3415 6261 5763

(三) 说明

付款凭证发送到联系人邮箱并注明开票要求。

五、住宿费用

(一) 住宿地点：河南大厦。

(二) 普通大床房：500 元/间/天（含单早）；普通标准间：

600 元/间/天（含双早）。

（三）住宿统一安排，房间预留 30 间，订满为止。住宿费用自行与酒店结算。

六、报名方式

登录中保教育在线（原中国保险网络大学，网址：<http://daxue.iachina.cn/>）→面授培训→保险机构投诉处理实务训练营→报名。

七、联系方式

联系人：赵朋朋

联系电话：010-50950574，18032123165

联系邮箱：zhaopengpeng@iachina.cn

附件：课程及师资安排

中保教育咨询（北京）有限公司

2024 年 6 月 11 日

附件：

课程及师资安排

时间	课程名称	授课师资（拟邀请）
7月18日 上午	一、客户高效沟通秘笈 1. 什么是沟通 2. 失传的沟通秘笈 3. 高效沟通六式 4. 团队绩效提升	郭敬峰 压力绩效管理专家，美国 NGH 催眠治疗师、高级企业 EAP 执行师，曾就职于上海静安希尔顿酒店、北京中企动力科技股份、心融集团德瑞姆心理教育机构、上海影响力教育训练集团等企业，任职市场营销、培训经理、运营总监、总经理等，在情绪压力管理、高效沟通艺术、企业管理心理学、卓越领导力修炼等方面积累了深厚的理论知识与实践经验
7月18日 下午	二、投诉处理实战训练 1. 什么是投诉 2. 面对客户投诉心态准备 3. 客户投诉处理实战训练 4. “CLEAR”法投诉处理技巧 5. 处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小	
7月19日 上午	三、金牌客服服务技巧 1. 金牌客服投诉处理四大法宝 2. 金牌客服投诉处理技巧 3. 金牌客服八大心得 4. 超越客户满意的三大策略 四、总结应用	
7月19日 下午	保险投诉监管与合规要点、常见风险与防控实务	陈劲松 北京德和衡律师事务所高级联席合伙人、金融监管与合规部门主任