



Strategies and Techniques 达人锦囊

合同执行完毕后，可能出现一方违约或其他的情况引起索赔。这时需要进行就索赔和理赔而产生的善后谈判。理赔，是指违约方受理受损方提出的赔偿要求。换句话说就是有理由的赔付。一方面是客户提交的理赔申请是有理由的，另一方面是公司做出的理赔决定是有理由的。这些理由涵盖了事故的原因、过程、结果，以及充分的、可证实的证据。处理理赔事件的谈判，无论口头的还是书面的，也需要调动恰当的策略和技巧。



锦囊一

（策略一）证据优先

事故的原因、过程、结果都必须有充分的证据。具体技巧有：

技巧一 结果证据与原因证据并重

将所有证据集合起来并串成线后，可以还原事故的原因、过程、结果。不能只注重结果的证据性，而忽视原因的证据性。因此，理赔人员收集证据时应注重这两方面证据。

技巧二 理赔理由要妥帖

客户索赔固然是基于理由，理赔一方做出的理赔决定也应该是有“恰当”理由的。常见的同意理赔的理由有：

1. 对方索赔证据充分。
2. 索赔金额及索赔影响较小。
3. 拒绝理赔会失去大客户。

而常见的不予理赔的理由可能是：

1. 属于第三方责任。
2. 索赔金额过大，足以使我方破产。
3. 超出索赔时限。



锦囊二

（策略二）保持理性

技巧一 人员理性

调整好个人的心态，以积极、冷静、客观、全面的心态去面对即将到来的沟通与谈判工作。

技巧二 谈判中态度理性

理赔人员的谈判态度应该是友好、热情、不卑不亢。

技巧三 能赔尽量赔

如果金额小，没必要区分谁是谁非，维护客户为主要目标。

如果理赔金额巨大，会导致公司破产倒闭，则必须慎之又慎，甚至建议提交仲裁。



锦囊三

（策略三）充分准备

包括资料准备、场所准备、物品准备。

技巧一 资料与信息准备

理赔人员进行理赔谈判前应将相关的资料和信息进行整理并列出提纲，以便理赔人员对案件有明确完整的了解，也便于接替理赔人员可以尽快熟悉案件情况。整理资料与信息通常可以按时间顺序进行，并列出下列内容：时间、资料或信息来源、内容摘要。参看下表：

时间	资料或信息来源	内容摘要

理赔人员应将整理好的材料等书面信息汇总，并单独存放在特定地方，做上标识，以便理赔人员及接替理赔的人员可以及时方便地查询及索取所需资料。

技巧二 场所准备

场所即理赔谈判时所需的场地，如果以理赔人员为主方，则场地通常有三种：主方场地、客方场地、第三方场地。

主方场地相对于客方场地而言，理赔人员更具有安全感、亲切感、更便捷。因此，进行理赔谈判时应尽量请客户到主方场地，除非迫不得已，不要到客方场地进行理赔谈判，实在不行的情况下，可以选择第三方场地，但是选择的第三方场地也应该以理赔人员熟悉的场所为最佳，尽量避免接受客户提出的第三方场地的建议。因此，在客户不愿意到主方场地进行理赔谈判时（当然要尽量说服客户来主方场地）可以主动提出第三方场地，建议的第三方场地最好是客户无法推辞且远离客户势力范围的。

技巧三 物品准备

理赔人员需要准备的基本物品有：笔、纸等，当然非正式的理赔谈判场合可以不准备任何物品。如果理赔人员认为必须携带必要的资料等书面材料时，应该尽量携带复印件，如果资料是原件且为必需的，则理赔人员应确保资料的安全性。



锦囊四

（策略四）揣摩心理

理赔人员必须分辨客户的真实需求和虚假需求。客户通过提出诸多虚假需求，判断

理赔人员可能的反应，确定提出真实需求。

谈判者主要通过四种技巧探明对方真实意图：

技巧一 分析法。理赔人员对客户信息的分析、整理最后筛选出客户的真实需求所在，但是分析法得出的客户需求需要理赔人员在理赔沟通与谈判进程中去印证。

技巧二 提问法。理赔人员直截了当地提问得到客户需求的信息。会存在几种情况：（1）客户只提出一项重大利益需求，一般而言这是客户的真实需求；（2）客户提出一系列利益需求，这时候理赔人员可以通过分析法得出客户的真实需求所在，或者通过单一提问法得到客户的真实需求信息。

技巧三 剔除法。理赔人员通过不断地解决客户需求（一般是否定性的），由客户最后提出一个终结性的需求（这种方法需要极高的现场掌控能力和技巧），此方法的两种形式分为气势上的压迫性与技术上的非压迫性。

技巧四 总结法。理赔人员在与客户进行充分的信息交换后进行总结从而得出客户需求，适用于那些思路混乱提不出具体需求的客户，也可以适用于对理赔沟通与谈判已经有了明确的方向与方法的理赔人员。



锦囊五

（策略五）合理绕过

被索赔方通过调查，发现损失是由承运人的过错造成的，或者属于保险公司保险范围的，即可建议索赔方向第三方索赔。但必须指出的是，提出此类建议时必须我方无责而第三方可能应该担责的事实清楚，证据确凿，而且如果是我方代为租船订舱或代办保险手续，我方还应该主动协助或代理索赔。



锦囊六

（策略六）实施威胁

客户通过提出虚假的需求，以期向理赔人员施加压力，从而为提出真实的需求做好铺垫。虚假需求与真实需求之间可能转化，需求在某些时候还可能会发生激化。为此，理赔人员首先应该清楚需求的三种形态，即原始需求、转化需求、激化需求，适当使用威胁策略下的三种具体技巧来厘清对方的需求：

技巧一 软硬兼施。

技巧二 制造竞争。

技巧三 虚张声势。