

2023年客户回访总结报告 回访人员工作总结 总结(汇总8篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

客户回访总结报告 回访人员工作总结篇一

为加强管理处与住户的联系，及时为住户排忧解难，把管理工作置于住户监督中，从而集思广益，及时总结经验、教训，不断改进管理，提高服务质量，特建立接待来访投诉工作制度。

一. 接待来访投诉工作

1. 管理处应宣传接待投诉的办公地点、电话，让住户投诉有门。
2. 管理中心主任在遇到住户来访投诉时，应给予热情接待，主动询问，耐心、细致地做好解释工作，当住户有不理解住宅区的管理规章制度时，要晓之以理，动之以情，让住户理解并支持管理处的工作。
3. 对住户投诉、来访中谈到的问题，接待人员应及时进行记录，当天进行调查、核实，然后将处理结果汇报管理处主任处；不能解决的，要将问题和意见向公司分管经理汇报，分管经理处理不了的，由分管经理向总经理汇报，及时处理问题。
4. 当住户主动前来提合理化建议时，要详细、认真地做好记录，并及时向管理处主任汇报，由主任决定采取或制定整

改计划，并公布整改措施。

5. 管理处主任及下属在处理来访、投诉时，要热诚、主动、及时，要坚持原则，突出服务；不得推诿责任、做到事事有着落、件件有回音。

6. 小区所有工作人员要认真负责，做好本职工作，为住户提供

满意的服务，尽量减少住户的投诉、批评。将住户的不满消解在投诉之前。

二. 回访工作

1. 回访要求：

(1) 管理处中心主任把对住户的回访列入职责范围，并落实到每年的工作计划和总结评比中。

(2) 回访时，虚心听取意见，诚恳接受批评，采纳合理化建议，作好回访记录。

(3) 回访中，对住户的询问、意见，如不能当即答复，应告知预约时间回复。

(4) 回访后对反馈的意见、要求、建议、投诉，及时逐条整理综合、研究、妥善解决，重大问题向公司请示解决。回访处理率达100%，有效投诉率力争在1%以下。

2. 回访时间及形式：

(1) 管理处中心主任每年登门回访2~3次。

(2) 护卫人员采取不定时、不定方法的回访小区业主。

(3) 根据小区情况召开大小不一的住户座谈会，征求意见。

(4) 利用节日庆祝活动、社区文化活动、等形式广泛听取住户反馈。

(5) 有针对性地对住户发放住户调查问卷，作专题调查，听取意见。

客户回访总结报告 回访人员工作总结篇二

通常，业务人员回访客户主要有两种方式：登门拜访客户和打电话回访客户。但具体怎么回访客户比较好，很多业务员朋友都表示很伤脑筋。他们或是害怕与陌生客户沟通，或是打电话容易紧张，总之，这怎么回访客户让很多业务员朋友都很头疼。

据此，就后者打电话回访客户，世界工厂网小编给大家分享一些打电话回访客户的技巧话术如下，希望可以帮到需要打电话回访客户的行内朋友们。

第一条每一位工作人员在进行电话沟通前，应当充分了解自己、中心及服务项目的特点，打好基础、做好基本功。如果不能很好的介绍我们的服务项目，介绍自己服务的特色，那么我们就很难立刻在客户那里建立良好的印象，即“必先利其器”。

第二条电话沟通一定要彬彬有礼、热情大方、不卑不亢，语气既正式又有一定的柔和性，应逐渐将谈话环境轻松起来。第一次电话沟通必须非常清楚谁是目标顾客，然后要彻底了解他们的需要，以及他们是怎样评价**（产品）的特性和价值的，然后进行第二次电话沟通或者拜访。

第三条第二次及以后再电话沟通时，应更加自然以与客户交

上朋友的感觉进行。加强客户对自己的熟知度，这样才能进一步的有效地进行**的详细介绍及讲解。

第四条如果客户说起价格高或者其他方面的话题，致使谈话有些尴尬时，应把所有责任承担在自己身上，说：“是这样的，**老师，只所以能有这样的想法或者担心和顾虑，这怪我没能把这件事(**的好处、意义、作用等)讲清楚。”对于话题扯远的客户(对生命和健康有无所谓态度，或者过一天快乐一天的客户)应进行其优点的开发，对其进行有效的肯定和称赞，逐渐从家庭、亲人的责任感方面引入健康的理念，从而将话题拉回主题。

第五条电话接通后：

1、应先说明自己的身份：“您好!我是**，打扰您了”以消除客户的不信任感。

2、应有客气语：打扰你一分钟可以吗？

3、应该简单明了地说明此次电话的目的。让客户明白你为什么给他打电话，也可以最有效地弄清楚客户的态度。

4、约面对面沟通的时间和方式。

5、对沟通比较好的客户结束语：谢谢您，对于健康方面的需求，您可以随时打电话找我，我的电话是*****，好，那我们先聊到这里?与您聊天真是开心，希望能为您服务，祝您工作顺利、身体健康。

第六条每次通话做好说细的记录：

第七条来电咨询过的客户电话用语及方式：

1、开头语：您好!或者*先生(女士)您好!我是**，打扰您了

2、目的：前几天(一段时间或者具体日期)您打电话对**进行了咨询和了解，现告诉您一个好消息，如果您来中心一趟，您将获得我中心关于**全套宣传资料(报纸、手册、光盘);能够更加直接、全面地了解基因与健康的现状、发展前景、对个人健康的作用及详尽科普知识;如果您没时间我们可以派工作人员给您送去。但是如果您到我们中心来，您会获得意想不到的惊喜。可获得100-1000元的**代金券;可直接成为**健康俱乐部会员，享受会员服务。

3、进一步沟通：如果客户有兴趣和时间时可以将会员待遇讲解与他。

第八条收到过短信但未来电咨询过客户电话用语及方式：

1、您好，我是**，打扰您了，我们前一段时间给您发送了**的短信，不您看到了没有?(让对方回答，给以互动空间)

a□说看到了，问：那您对**是怎么看的?以下情况根据客户回答，进行解答，如果对基因检测有概念的或有一定了解的，先对其进行科技先进知识和对信息的关注的称赞，然后根据其认识的不全面做以补充或讲解。

b□说没有看，但有一定兴趣的客户，可以与他进行简单有效的讲解。

c□说没看过，又对此不感兴趣的客户，可以与他沟通其他的内容，让其与我们讲话，从而了解客户的情况和想法，甚至让其对自己推销产品。

d□一定兴趣也没有，不愿多说的，或者态度极其恶劣的，也应客气委婉地结束谈话。

2、将话题引导到见面沟通上来。

第九条陌生客户的电话用语及方式：

1、您好，我是基因检测河南推广中心的健康顾问**，打扰您了，从**处得知您是一位非常注重健康的人，我们是从事健康工作的，想在这方面与您交流一下，不知您是否有兴趣。

《回访客户信息话术》全文内容当前网页未完全显示，剩余内容请访问下一页查看。

客户回访总结报告 回访人员工作总结篇三

1. 目的

- 1)提高客户对公司服务的满意度。
- 2)全面了解客户的服务需求和消费特点。
- 3)提高公司信誉，传播公司客户服务理念。

2. 适用范围

本控制程序适用于客户服务专员对客户进行的例行回访和针对大客户的特定回访。

二、调取客户资料

1. 客户服务专员根据公司客户资料库和客户回访的相关规定对所保存的客户信息进行分析。
2. 客户服务专员根据客户资料确定要拜访的客户名单。
3. 客户服务专员根据客户资料确定每个客户拜访的具体目的。

三、客户拜访准备

1. 制订回访计划

客户服务专员根据客户资料制订《客户回访计划》，包括客户回访的大概时间、回访资料、回访目的等。客户服务专员要根据公司业务状况结合客户特点选取适合的回访方式。

2. 预防回防时间和地点

(1) 客户服务专员及时同客户联系，与客户预约回访的时间和地点。

(2) 时间和地点的预约要充分思考客户的时间安排，不打扰客户。

3. 准备回访资料

客户服务专员根据《客户回访计划》准备客户回访的相关资料，包括客户基本状况(姓名、职务、年龄等)、客户服务的相关记录和客户消费特点等。

四、实施回访

1. 客户服务专员要准时到达回访地点。

2. 客户服务专员要热情、全面了解客户的需求和对服务的意见，并认真填写《客户回访记录表》。

3. 回访结束后，客户服务专员要及时将回访的相关资料归还给公司，如果由于客观原因确实无法归还，应报客户服务主管批准。

五、整理回访记录

1. 客户服务专员在结束回访的第二天应根据回访过程和结果，根据《客户回访记录表》，填写《客户回访报告表》，主要

对客户回访过程和回访结果进行汇总和评价。

2. 主管领导审阅

客户服务主管对客户服务专员的《客户回访记录》、《客户回访报告表》进行审查，并提出指导意见。

六、资料保存和使用

1. 客户服务部相关人员对《客户回访记录表》进行汇总，并经过分类后由专人负责保存。

2. 相关市场开拓部参考客户回访的相关资料制订《客户开发计划》和客户销售策略。

一、面带微笑服务

每一天重复做同样的工作，产生心理疲劳，缺乏兴奋点是再所难免的。精神上不亢奋，在工作上就会懒散，表情上就会显得淡漠。在这种状况下，笑从何谈起？公司不可能为了员工兴奋，而频繁更换员工的工作岗位，如果每个岗位上都是生手操作，必然造成工作质量的下降。所以每一个员工都应明白惟有调整好心态，高高兴兴地去对待每一天工作。打个比喻“与一位从未谋面的客户打电话，透过声音能够想象对方此时此刻的情绪。这是因为人都有透过声音去想象别人容貌的习惯。如果我们说话时没有微笑，听筒另一边的客户即使没有看见，也同样能够感觉得到。因此，我们进行回访工作也务必要面带微笑的去说话。

二、话术规范服务

话术规范服务是服务人员在为服务对象带给服务过程中所应到达的要求和质量的标准，话术规范服务是体现一个公司的服务品质。因此，公司专门拟定了一系列规范话术，如：新

契约回访、离司业务员保单回访、失效保单回访、给付业务回访等等，也是为突破性地提高服务质量，减少客户投诉，缩短与其他公司服务水平的差距。

三、因人而异、对症下药

1、对冲动型客户莫“冲动”

在回访过程中，常常会碰到这种性急而暴躁的客户，一时性急而说出气话，所以我们只当未听见，仍以温和友好的态度和他谈。只要他能够平静下来，这类客户往往很果断，决定自己的所需。作为回访工作人员对这类客户就应务必做到用温和的语气交谈。

2、对寡断型客户“果断”地下决心

这类客户表现优柔寡断、三心二意，常常是被人左右而又拿不定主意。个性是新单回访中常常会出现此类客户，客户购买了保险后又反悔，害怕业务员欺骗；害怕购买保险以后如果公司经营不善，公司破产后该怎么办；害怕购买保险后得不到理赔怎么办等等，应付这类客户须花很多时间，坐席务必用坚定和自信的语气消除客户忧虑，耐心地引导其购买此保险是正确的。

3、对满足型客户“欲望”送一个巧妙台阶

对这类客户要采用夸赞性语言满足其自尊心理。客户的报怨，其实并不是什么了不得的问题。只但是是他原先就有不满情绪，正好借题发挥或小题大做。他来发泄目的主要是找机会倾吐一番。对这样的客户，也不可对其失礼。不妨请他把话讲完，同样征求他对问题应如何解决所持有的意见，满足他的讲话欲望，使他的自尊心不受伤害，这样不需要采取更多的措施，也能把问题解决。

在客户回访中，有效地利用提问技巧也是必然的。透过提问，我们能够尽快找到客户想要的答案，了解客户的真正需求和想法。透过提问，理清自己的思路，同时透过提问，也能够让愤怒的客户逐渐变得理智起来。比如进行一些针对性的问题、选取性问题、服务性问题、开放性问题、封闭性问题。俗话说，人上一百，形形色色。服务工作者的努力，让每一位客户满意，这是多么困难。在服务工作者成功背后，是巨大的代价和艰辛。需要创新、需要学习、需要发展、需要克己、需要忍耐、需要执着、需要付出成倍的努力才能取得成功，也只有这样才能把回访客户服务工作做的更好。

1、注重客户细分工作

在客户回访之前，要对客户进行细分。客户细分的方法很多，根据自己的具体状况进行划分。客户细分完成以后，对不同类别的客户制定不同的服务策略。例如有的公司把要回访的客户划分为：高效客户(市值较大)、高贡献客户(成交量比较大)、一般客户、休眠客户、流失客户等；对客户进行细分也能够按照客户的来源分类，例如定义客户的来源包括：callin□自主开发、广告宣传、老客户推荐等；也可将客户按其属性划分类型，如合作伙伴、供应商、直接客户等；还能够按客户的地域进行分类，如国外、国内，再按省份例如山东、北京、上海等，再往下能够按地区或者城市分；也能够按客户的拥有者的关系进行管理，如公司的客户、某个业务员的客户等等。

客户回访前，必须要对客户做出详细的分类，并针对分类拿出不同的服务方法，增强客户服务的效率。总言之，回访就是为更好的客户服务而服务的。

2、明确客户需求

确定了客户的类别以后，明确客户的需求才能更好地满足客户。个性是最好在客户需要你之前，进行客户回访，才更能体现客户关怀，让客户感动。

很多单位都有定期回访制度，这不仅仅能够直接了解产品的应用状况，而且能够了解和积累产品在实际应用过程中的问题。我们回访的目的是了解客户对我们的产品使用如何，对我们单位有什么想法，继续合作的可能性有多大。我们回访的好处是要体现我们的服务，维护好老客户，了解客户想什么，要什么，最需要什么，是要我们的售后服务再多一些，还是觉得我们的产品就应在改善一些。实际上我们需要客户的配合，来提高我们自己的服务潜力，这样才会发展得越来越好。

一般客户在使用产品遇到问题时、客户购买的产品有故障或需要维修时、客户想再次购买时是客户回访的最佳时机。如果能掌握这些，及时联系到需要帮忙的客户，带给相应的支持，将大大提升客户的满意度。

客户回访有电话回访、电子邮件回访及当面回访等不同形式。从实际的操作效果看，电话回访结合当面回访是最有效的方式。

按销售周期看，回访的方式主要有：

- 定期做回访。这样能够让客户感觉到贵单位的诚信与职责。定期回访的时间要有合理性。如以产品销售出一周、一个月、三个月、六个月....为时间段进行定期的电话回访。
- 带给了售后服务之后的回访，这样能够让客户感觉贵单位的专业化。个性是在回访时发现了问题，必须要及时给予解决方案。最好在当天或第二天到现场进行问题处理，将用户的抱怨消灭在最少的范围内。

- 节日回访。就是说在平时的一些节日回访客户，同时送上一些祝福的话语，以此加深与客户的联系。这样不仅仅能够起到亲和的作用，还能够让客户感觉到一些优越感。

4、抓住客户回访的机会

客户回访过程中要了解客户在使用本产品中的不满意，找出问题；了解客户对本公司的系列推荐；有效处理回访资料，从中改善工作、改善产品、改善服务；准备好对已回访客户的二次回访。透过客户回访不仅仅解决问题，而且改善公司形象和加深客户关系。

产品同质化程度很高的状况下，客户购回产品后，从当初购买前担心质量、价位，转向对产品使用中的服务的担心。所以在产品销售出后，定期的回访十分重要。

5、利用客户回访促进重复销售或交叉销售

最好的客户回访是透过带给超出客户期望的服务来提高客户对企业或产品的美誉度和忠诚度，从而创造新的销售可能。客户关怀是持之以恒的，销售也是持之以恒的，透过客户回访等售后关怀来增值产品和企业行为，借助老客户的口碑来提升新的销售增长，这是客户开发成本最低也是最有效的方式之一。开发一个新客户的成本大约是维护一个老客户成本的6倍，可见维护老客户是如何重要了。

企业建立客户回访制度，很重要的方法就是建立和运用数据库系统，例如利用客户关系管理(crm)中的客户服务系统来完成回访的管理。将所有客户资料输入数据库，如果可能，还要尽量想办法收集未成交客户的资料，并进行归类。无论是成交客户还是未成交，都需要回访，这是提高业绩的捷径。制定回访计划，何时对何类客户作何回访以及回访的次数，其中的核心是“做何回访”。不断地更新数据库，并记录详细的回访资料，如此循环便使客户回访制度化。日积月累的客户回访将导致单位的销售业绩得以提升。

6、正确对待客户抱怨

客户回访过程中遇到客户抱怨是正常的，正确对待客户抱怨，不仅仅要平息客户的'抱怨，更要了解抱怨的原因，把被动转

化为主动。推荐单位在服务部门设立意见搜集中心，收集更多的客户抱怨，并对抱怨进行分类，例如抱怨来自产品质量的不满意(由于功能欠缺、功能过于复杂、包装不美观、使用不方便等等)、来自服务人员的不满意(不守时、服务态度差、服务潜力不够等等)等方便。透过解决客户抱怨，不仅仅能够总结服务过程，提升服务潜力，还能够了解并解决产品相关的问题，提高产品质量、扩大产品使用范围，更好地满足客户需求。

客户回访是客户服务的重要一环，重视客户回访，充分利用各种回访技巧，满足客户的同时创造价值。

1、回访主体资料确定。回访工作者在与顾客沟通中，他是公司的“发言人”，他所讲的资料代表公司。因此，回访的资料，务必要事先确定统一的用语，个性是技术性比较强的产品，技术术语的解释十分重要。

2、回访的方法。能够采用电话、书信、电子邮件□qq等现代通信方式回访。对于重要顾客能够上门回访。个性是对产品提出意见或推荐的顾客，必须要上门回访。

3、回访行为要求。回访工作人员的语言行为、行体行为都务必要体现企业文化。都务必要诚实、可信，并且对公司负责，对顾客负责。

4、回访制度的法律依据。在回访中，要处理顾客的投诉、不满、疑惑等，因此，回访制度要有法律基矗参考的法律文件有：《三包法》、《消费者权益保护?》、《产品质量法》以及国家有关的《产品制造检验标准》等。

5、回访信息记录。回访工作人员务必要日清日结，对所回访的对象身份信息、社会地位信息都要有书面记录，对于回访对象所提出的问题、推荐都要有原始记录。

客户回访总结报告 回访人员工作总结篇四

销售部分

经过满意度培训了解了回访的真正目的，也转变了回访的方式方法，从8月份使用了客户满意度管控系统以后，回访变得系统化了，通过老师的培训，使用了问卷，我觉得回访变得简单，但是规范了。

售后部分

售后确切的说是从7月才开始回访的，之前的都不正规，也不及时有效。

这些数据都不是很准确，都是我从售后系统导出信息后，重复的之类的删减之后，误差挺大，但是关于我的回访工作，我每个月的后访成功率基本就是这样，单位用车偶尔打一些，之前事故车和索赔我也没有重视，个人维修保养用户基本可以做到每个都打。

1、电访中客户反应服务问题或对产品，服务的希望，或不满等的相关信息

能相应的记录下来，例如客户反应维修金额价格太高，或是在服务方面客户所提的不满意的问题时，及时的反馈给相关部门。

2、客户对公司的希望或不满及时登记在回访资料里，避免出现遗忘。

3、及时反馈客户抱怨，及时的跟进和回访。

4、能及时核实车主的相关信息，电话、在日后的开展工作避免出现不必要

客户回访总结报告 回访人员工作总结篇五

1、您好，我是，打扰您了，我们前一段时间给您发送了的短信，不知道您看到了没有?(让对方回答，给以互动空间)

a□说看到了，问：“那您对产品是怎么看的?” 以下情况根据客户回答进行解答。如果对产品有概念的或有一定了解的，先对其进行称赞，然后根据其认识的不全面做以补充或讲解。

b□说没有看，但有一定兴趣的客户，可以与他进行简单有效的讲解。

c□说没看过，又对此不感兴趣的客户，可以与他沟通其他的内容，让其与我们对话，从而了解客户的情况和想法。

d□一点兴趣也没有，不愿多说的，或者态度极其恶劣的，也应客气委婉地结束谈话。

2、将话题引导到见面沟通上来。

客户回访总结报告 回访人员工作总结篇六

2017年2月共收到病员回访信息表875份，其中无信息、错误信息、有信息未接共151份，实际回访724份，总回访率83%，回访率最低的科室是骨科，最高的科室是心血管、神经内科。在2月的回访病员及家属中，有713份对我院医护人员的工作表示满意，有9份病员及家属对我院医护人员的工作评价一般。有2份病员及家属对我院医护人员的工作评价不满意，总满意度为98%，说明我院广大医护人员的辛勤付出仍然得到了广大病员及家属的认可和赞扬。

一、对疾病的诊治缺乏规范的方案，要求静养的病人又要求

到院外做检查，不能手术治疗、又不建议转院。

二、临床实习护士穿刺技术差。

三、b区收费室工作人员服务态度差、不了解情况、又不解释、专横、机械、工作方法简单、不耐心、不热情。

四、医生每天诊视病人的次数较少、无法与医生沟通交流病情。

五、存在医疗费用过高。

六、医院环境差（如厕所太脏）。

七、医疗质量存在疗效不佳、出院后又转至县中医院、市级医院治疗。

八、逐日清单显示，记了辅助检查化验费，但实际情况又未做该检查，属于乱计费。

九、自费药品、自费检查比例过大，涉及报销的比例少、个人承担比例大。

十、吸氧、雾化治疗，医嘱调整后未及时于病人沟通、解释其原因，引发误会和医疗告知信息缺乏。

十一、个别医护人员对病人呼叫应答不及时、巡视少、解释不耐心。

十二、病人较多、加床较多的科室：护理人员较少、与实际工作需求不相适应、建议适当增加护理人员。

十三、回访表填写中、误将病员性别填错的现象时有发生。

2月回访情况显示，绝大多数病员与家属对我院的诊疗工作、

服务工作是满意的，同时也反映出在我们的工作中，特别是服务工作中还有持续改进的地方，综合以上十三条工作服务缺陷分析，集中体现在“认真”或“负责”二字不落实，都不涉及、违背诊疗、检查原则或常规、规程，主要存在于医疗服务方面的缺陷、不热情、不耐心、不细心、不认真、告知解释不及时、沟通不全面、不持续，关键点是我们的医务人员未与患者进行换位思考，对待工作、对待病员。以致医患误会、误区多，造成医院良好形象降低、满意度下降。

所以，我们广大医务人员及职工，在工作中必须不断修

炼好服务行业中，最基本的五种技能：“看、听、说、笑、动”。以适应和改进我们的服务工作。质量永远要第一、服务永远要超前。

客户回访总结报告 回访人员工作总结篇七

为进一步提高维修质量，加强与客户的沟通，向客户带给优质、满意的服务，特制定客户回访制度。

1、回访工作安排专人负责，专职回访员。

2、回访对象：所有与修理厂(服务站)发生联系，包括：有偿修理、保用修理、登记定保的客户。

3、回访时限的要求：

(1) 在修理厂(服务站)做过有偿修理后10日内。

(2) 在修理厂(服务站)做过保用服务后10日内。

(3) 在修理厂(服务站)进行登记后10日内。

4、回访的资料：

(1)自我介绍(2)了解车况(3)解释说明(4)询问服务信息(5)告别客户。

5、回访员在电话回访过程中如果遇到客户在某一方面不满意，首先应表示歉意，再问清细节，了解客户要求，包括事件经过涉及的相关人员，并做好记录，及时向修理厂分管领导汇报，落实负责人，做好妥善处理，并再次回访客户，告之处理结果，最后得到客户满意。

6、回访员要将回访的状况录入微机，实现回访微机化管理。

24小时救援服务制度

1、每月1日前由办公室编制夜间救援值班表，值班人员包括带班领导、技术员、驾驶员、材料员及维修人员，并将值班表分发到有关部门和人员。

3、夜间值班室设在二楼职工宿舍，值班人员值班期间严禁空岗、溜岗，有事务必找人替班。

4、白天外出救援服务，由各班组轮流外出救援。

5、夜间救援服务超过12点，救援服务人员每人奖励20元。

6、24小时救援服务热线

客户回访总结报告 回访人员工作总结篇八

客户：清楚了/不清楚（无论客户怎样回答，都再次强调一下地址和时间）

业：恩，没问题（没关系）。地点在星海广场，会展中心一期北门对面的大连之夜酒店二楼，时间是上午九点半。（我这么讲您还清楚吧？）

客户：恩

业：好的，感谢您对我们工作的支持！泰康人寿会竭尽全力为您提供最完善的服务！那么x女士/先生，咱们30日上午九点见！（再次强调时间和地址）

反对问题处理：

1. 正好和你说一下，我不去了！

业：客户您好，您的意思是想放弃参加此次客户答谢宴的机会吗？没关系，可能是我们的服务人员为您做的服务您还不太满意，才会选择放弃这么珍贵的机会。呵呵，因为我们此次答谢宴邀请的客户有限，通知到的客户您是第一位想主动放弃的。您的理由我们可以理解，但是由于我们这边只是负责答谢宴的通知工作，稍后我们会通知您的服务人员，由她给您致电确认，请您注意接听电话！

2. 为什么找我去啊？

业：呵呵，相信您的服务人员已经和您说明了，我们泰康人寿值此年末针对向您这样的老客户举办一系列的答谢活动，一方面真诚的感谢您这么长时间对我们泰康人寿的支持和信赖，另外一方面公司老总和经理等领导也会出席，想当面听取您对我们泰康人寿的服务还有哪些宝贵的建议和意见，以便我们日后对您做更全面的售后服务！另外答谢宴现场也会举行一些抽奖等小活动，也是想以实物的形式表达泰康对客户的感谢。希望您到时候能中得大奖！那么周日上午9点钟，您别迟到啦！

3. 我这次没时间，以后再说吧！（一系列活动？那我参加下次的吧）

端客户群体，无论从宴会的酒店还是奖品上都是最优质的，

以后恐怕都没有这次的力度了！

4. 我也不是你们的高端客户啊，我不去了！

业：呵呵，客户您是在我们泰康投保的是吧？您一直都有正常缴费是吧？既然这样就说明您已经充分认可了我们的公司，就凭借这份信任和支持，那您就是我们当之无愧的贵宾客户！此次答谢宴就是以感恩为主，您只要以上帝的身份安心享受就可以啦！呵呵，那么周日上午九点钟，可别迟到啦！

5. 其他问题

切记：当客户提出“你们都给我们什么奖品”等需要口头承诺的问题时，将问题抛回给业务人员：非常抱歉，我们只是负责答谢宴的通知工作，您的问题我们会为您做记录，稍后我们会通知您的服务人员，由她一对一为您进行讲解，请您注意接听电话！