

中保教育咨询(北京)有限公司

中保教育函〔2026〕62号

中保教育关于举办2026年保险机构消保投诉处理能力 提升训练营（第二期）的函

各保险机构：

当前金融消保监管持续趋严，投诉处置与舆情问责力度不断加大。消保客服人员作为纠纷处置首道关口，普遍存在心理压力大、职业倦怠等问题。为落实消保监管要求，压降投诉升级与舆情风险，提升消保客服人员情绪安抚与纠纷调解实战技能，塑造有温度的服务，中国保险行业协会直属中保教育咨询（北京）有限公司拟举办“2026年保险机构消保投诉处理能力提升训练营（第二期）—保险消保客服心理赋能与投诉服务实战技能提升研修班”。现将相关事项函告如下：

一、培训时间和地点

（一）培训时间

9月10日-11日，为期2天。10日上午9:00开班，11日下午5:00前结训。

（二）培训地点

北京山水 S 酒店第一会议室（北京西城区茶马街 8 号院 4 号楼）

二、培训课程安排

（一）保险机构消保客服人员的心理赋能

（二）保险机构投诉服务实战技能提升

具体课程及师资安排详见后文附件。

三、教学对象

各保险机构消保部、运营管理部、客户服务部等相关部门负责人及工作人员。

四、报名方式

登录中保教育在线（daxue.iachina.cn）→专题培训→2026 年保险机构消保投诉处理能力提升训练营（第二期）→报名。

五、费用及发票

（一）费用标准

2800 元/人（提供培训期间午餐）

（二）缴费方式

报名时选择微信扫码支付或报名后于 9 月 9 日前将费用汇款至指定账户，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）相关说明

付款凭证请发送至联系人邮箱并注明开票要求。

六、住宿建议

（一）住宿安排

本次研修班不统一安排住宿，如需住宿可自行联系酒店。

（二）建议酒店

山水 S 酒店(北京西站丽泽商务区店)，普通大床房/普通标准间：500 元/间/天（含早）

（三）预定方式

酒店联系人刘玉伟 13520002978，报参加中保教育培训预留房间。

（四）补充说明

酒店房间有限，确认参训后请尽快联系酒店预定。

七、联系方式

联系人：刘老师

联系电话：010-50950577，13901058568

联系邮箱：liuhui@iachina.cn

附件：具体课程及师资安排

中保教育咨询（北京）有限公司

2026 年 8 月 11 日

附件：具体课程及师资安排

2026 年保险机构消保投诉处理能力提升训练营（第二期） —保险消保客服心理赋能与投诉服务实战技能提升研修班		
授课时间	授课内容	授课师资 (拟邀请)
9 月 10 日		
9: 00-12: 00	一、保险机构消保客服人员的心理赋能 (一) 团队破冰, 分组活动 (二) 常见心理问题识别应对 (三) 消保客服人员心理健康关爱	郭敬峰 压力情绪管理 专家
14: 00-17: 00	(四) 消保客服人员情绪管理技巧 (五) 消保客服人员压力缓解方法 (六) 分组总结互动: 如何做好工作中的自我减压	
9 月 11 日		
9: 00-12: 00	二、保险机构投诉服务实战技能提升 (一) 客户情绪的合理化解读 (二) 投诉处理中的情绪压力缓解 (三) 服务认知改变感受价值	杨萍 才博(中国) 客户管理机构 首席咨询顾问
14: 00-17: 00	(四) 运用心理学工具, 调节客户感知 (五) 有人情味的客户服务 (六) 客户服务话术分组演练	