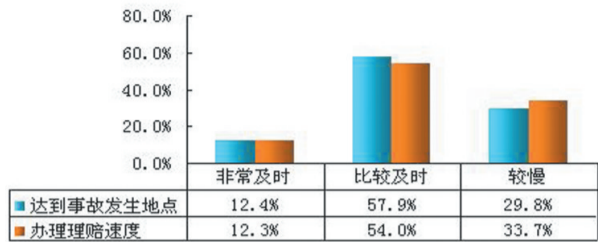


# 保户希望理赔能更快捷

## 行业建议

### 服务态度要始终如一

现今的社会是一个以服务赢得客户的社会,服务态度不好,将影响公司的客户量。保户有如下反映:第一,购买保险前后,业务员的服务态度变化很大;第二,购买保险时业务员的服务态度好,但退保时服务人员的服务态度差;第三,购买保险时业务员的服务态度好,理赔时服务人员的服务态度差;第四,购买保险后很少再接受到保险公司的服务,后续服务不到位。因此保险业应从以上几个方面改善自己的服务,做到服务态度始终如一。



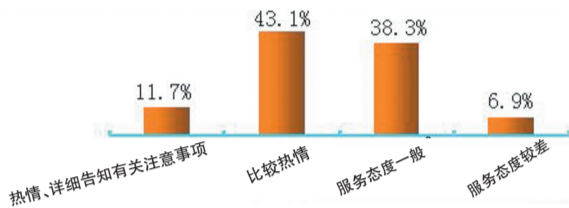
■理赔效率分析

### 理赔速度较为及时

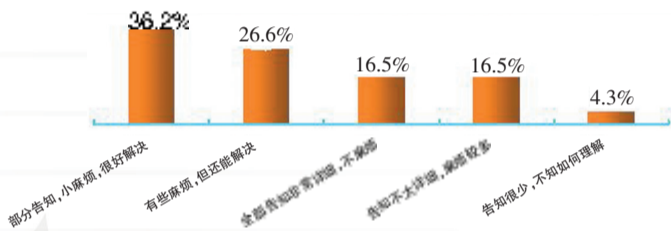
被访市民在回答“出险后,保险公司工作人员达到事故地点是否及时?”和“报案后,该保险公司办理理赔的速度怎样?”这两个问题时,分别有70.3%和66.3%的理赔客户认为这两项都比较及时,但仍分别有29.8%和33.7%的理赔客户认为这两项办理比较慢。看来,保险公司达到事故地点的速度以及办理理赔的效率还需提高。

### 理赔人员服务态度得到认可

调查显示,大部分理赔客户对理赔人员的服务给予了肯定,占比43.1%;11.7%的受访理赔客户认为理赔人员热情、详细告知有关注意事项;43.1%的受访理赔客户认为理赔人员比较热情;但仍有6.9%的受访理赔客户认为理赔人员服务态度较差。总体来看,保险公司理赔人员的服务态度还可以,但个别理赔人员的服务态度不好。保险公司应在好的基础上提升理赔人员的服务态度。



■理赔人员服务态度分析



■理赔与告知明确是否的关系

### 理赔告知尚待完善

在接受过理赔的客户中,只有16.5%的人认为业务员全部告知非常详细,不麻烦;有83.5%的保户认为告知内容不是很详细,会有一些麻烦,其中有4.3%的客户认为告知很少,不知如何理赔。究其原因,一方面是因为业务员的专业知识不够,确实给客户解释不清楚;另一方面,可能是因为业务员为了完成任务,不惜采取欺骗的手段。



## ●主题活动●

### 最爱是我家

#### 全国少儿书画大赛

活动时间: 6月1日-6月15日

参与对象: 14周岁以下的少年儿童

#### (1) “小家爱大家”向祖国妈妈献礼

以祖国60岁华诞为背景,内容表现为心目中祖国的形象,祖国的大好河山,以及对祖国未来的美好憧憬,体现“最爱是我家”的活动主题。

#### (2) “爱家宝贝”卡通形象设计

泰康人寿客服节吉祥物形象征集,作品应融时代特色、艺术特色和中国特色于一体,力求构思新颖,寓意深刻,有强烈的艺术感染力,造型生动简练,线条简洁流畅,形象亲切、友善、可爱。

代言人简介:

姓名: 康康

寓意: 1、取“泰康”的“康”字;

#### 2、寓意泰康给客户能带来健康的体魄和生活

性别: 保密

出生日期: 2010年6月

出生地: 泰康人寿保险股份有限公司

性格: 爱家、善良、可爱、亲切、聪明

爱好: 绘画

## ●专项活动●

### 与泰康有约

#### 09服务体验计划

历届客户服务节,是广大客户与准客户与公司集中接触的重点时刻,如约而来,真诚不变,承诺不变,09年继续推出服务质量与服务水平双提升的服务体验计划,旨在通过系列特色活动,包括“高端客户特色体检”、“标准化服务进县域”、“双百服务明星评选”、“品牌监督员座谈会”等活动,强化全员服务意识,推行主动服务、贴心服务的理念与行动。真诚邀请内外部客户评价服务、感知服务、改进服务,共同促进泰康人寿服务质量与服务水平的提升。

## ●特色活动●

### 泰康大舞台

#### 梨园名家名角选拔赛

活动时间: 2009年6月20日-8月20日,全省初选(6月20日-7月20日)

#### 比赛要求:

- 1.热爱戏曲艺术的公司客户和准客户均可参加
- 2.年龄,性别不限
- 3.比赛设个人项目,剧种、形式不限,曲目自选,比赛限时3-8分钟
- 4.比赛设少儿组(16周岁以下),成年组(17-50周岁),老年组(50周岁以上)在全省设立分赛点,选拔泰康戏曲名角,获奖选手将与泰康人寿共庆“司庆”并将组织参与电视节目演出。



书画、戏曲报名热线: 65619865 65619820

