



郝新春 服务无声育芳华

新机遇中跨越

自去年以来,随着国际金融危机的传递,中国保险业也受到一定冲击:消费者信心受挫,对投资型产品的需求急剧下降;保险产品投资回报率下降,低于投保人预期,造成投资型产品退保增加,退保风险加大。在这样的背景下,各家保险公司纷纷调整战略,积极应对。

但对于泰康人寿河南分公司来说,业务发展却是直线上升。数据显示,今年上半年,河南泰康实现保费收入近40亿元,成为全国泰康系统的“排头兵”。对此,郝新春有着独特的理解和看法。

“此次席卷全球的金融危机,对国内保险业的确造成一定冲击。但任何事情都有两面性,国际金融危机对中国保险行业也有积极促进的一面。”郝新春说,“国际金融危机改变了人们对保险的传统认识,给了人们一次重新认识保险的机会。”

据了解,尽管经济危机对国内影响有限,但越来越多的居民已经开始重新考虑自己未来养老等问题。“经济越是不景气,居民越是需要考虑未来的保障问题,这就给保险公司,特别是寿险公司提供了新机遇。”

另一方面,经济危机影响下,居民花钱消费的意愿降低。更多的人开始寻求稳定的保障,于是就拉动保险产品的热销。

“河南泰康的快速发展,应当说是抓住了此次机遇。”郝新春说,市场变化就是重新洗牌的机会,市场每一次变化都会带来新的机会,就看企业能否抓得住。

差异化服务理念

面对日益激烈的保险竞争局面,如何进一步开拓创新,打造出独特核心竞争力,成为河南泰康决胜的关键。

郝新春介绍说,目前,保险公司的产品同质化现象仍然普遍存在。在这样的情况下,面对市场形势的发展变化,泰康人寿明确提出了以客户服务为先导的差异化竞争战略,即用诚信经营和良好的服务承诺作为进入市场的切入点,提高服务品质和销售品质。

记者获知,正是本着这一战略构想,从国内率先创新“100%电话回访制度”开始,到重新整合资源推出“泰康新生活广场”,实现现实与虚拟相结合互动式的综合服务,再到为客户提供差异化、个性化服务的泰康人寿新生活俱乐部浮出水面。一系列创新举措的推出,打造了泰康人寿有别于其他机构的差异化服务理念。

“目前商业银行的服务已经进入了客户细分时代,保险公司完全也可以借鉴银行的经验,建立起针对不同客户群体的差异化服务方式。”郝新春说。

据介绍,目前泰康人寿开设了理赔首席,旨在提供精细化服务,为客户创造新价值,而这仅仅是泰康人寿打响“分类服务”战略的第一步。下一步,河南泰康将努力向理赔增值服务转换,从理赔服务的预约上门服务开始,提供理赔过程的跟踪管理、赔后关怀服务、定期回访等一系列增值服务,有效传递公司的服务理念和品牌价值。

8月14日上午,在位于未来大厦11层的办公室内,郝新春热情地招待记者品尝一下她亲手泡制的普洱茶。作为泰康人寿河南分公司的副总经理,郝新春对于茶道的热衷与执着非同一般。

身为主管河南泰康后援服务的老总,在郝新春看来,保险公司的服务如同茶道一样:“茶道提供一对一的专业化、个性化服务。”郝新春说,“这正是企业的服务之道”。

晚报记者 宋从严/文
晚报首席记者 贾俊生/图

打造品牌服务

是表示。

“作为经营长期业务的寿险公司,首先要讲信誉,用良好的资产和偿付能力对客户负责;同时更要守信誉,履行对客户的承诺。”泰康人寿坚定这一信念,使客户真切体会到了保险的真谛。

“对于保险公司,特别是寿险类公司来讲,从客户订立保险合同那一刻开始,保险公司的服务就已经开始了,而这种服务将会伴随着客户的一生一世。因此,从这个层面上来讲,保险公司提供的是一种终生服务。好的品牌服务如同饮一杯好茶一样,可以清神怡气。而保险公司的服务也要让客户感觉到如同一杯清茶滋润心田,甘之如始。这样,才是真正意义上的品牌服务。”端起桌上的茶杯,郝新春气定神闲,怡然自得。

县域保险战略制胜

级就可以了,但现在需要延伸到乡镇甚至村一级,这就对泰康的保险服务提出了新的考验。”

对此,泰康人寿采取的措施是将服务前置,跟进业务发展步伐,把县域作为服务管理的重点。今年年初,泰康人寿在国内保险行业首创推出集中式县域回访首席,为农村市场客户推出新契约100%电话回访服务。此举旨在为广大农村市场客户提供差异化服务,有效维护农村客户利益,防范化解风险,提高农村地区保险客户的满意度。

“另一方面,我们也不断创新保险产品,结合农村市场特点,推出低保额、易组合、广覆盖、易操作,实实在在解决农民的医疗、养老等问题的泰康健康人生等新型保险产品,满足农村居民保险需求。”郝新春说。

高端对话

特色优势 稳健经营

记者:2008年,泰康人寿河南分公司实现保费收入60亿元,已经跨入中原地区保险行业第一梯队。2009年上半年的发展情况是什么样的呢?

郝新春:2009年上半年,在总公司的正确指引下,河南泰康克服国际经济危机传导的重重困难,在转型中求发展,在发展中谋突破,全省累计实现保费收入39.6亿元,在系统内总保费第一,经营品质稳步提高。在市场上,在竞争主体不断增加的情况下,份额进一步提升,牢牢占据市场第二的位置。经过半年的发展,我们河南分公司进一步巩固了在系统内和市场上的地位,在“专业化、规范化、国际化”的发展道路上迈出了更为坚实的一步。

记者:伴随着越来越多保险机构的进驻,保险公司之间的竞争不可避免。在目前的经济背景下,对于快速扩张的泰康来说,如何在发展速度与盈利能力之间取得平衡?

郝新春:对于任何一家保险公司来讲,规模和效益都是一体化的。对于河南泰康而言,伴随着规模的不断扩张,在管理、组织、服务等方面确实带来了很大的压力。但我们并不是仅仅片面追求网点和业务规模的快速扩张,而忽视对风险的管理。去年以来,公司一直在完善出台一系列的管理机制,抓基础、抓品质,实行品质化管理,并强化管理理念,让公司全体人员,包括业务人员都参与到管理中来,实现专业化经营、稳健型发展。从而保证规模扩张与效益、服务、管理的同步发展。

记者:目前河南地区保险机构之间的同质化现象比较严重。作为一家大型的保险机构,泰康人寿的产品特色化体现在哪些方面?

郝新春:在寿险市场激烈竞争的时代,产品创新能力往往决定一个公司竞争的成败。因此,泰康人寿全面实施产品创新战略,建立产品创新机制,逐步实行产品差异化策略。在市场上取得“一张保单保全家”独特话语权的家庭保障计划,堪称泰康人寿特色化自主创新的集中代表。后期推出的“爱家之约”已经涵盖了保障、健康、教育、养老、投资等多种功能,是真正意义上的“保险超市”。实现了从“以保单为中心”向“以客户为中心”的根本转变。而近几年来,泰康人寿又先后推出一系列的独创型保险产品,极大地满足了中原地区广大居民对于保险的需求。

通通有 生活资讯 郑州最大的实用资讯互动平台 找信息看晚报通通有 刊广告登晚报通通有 信息服务热线:63396000 24小时广告刊登热线:63399000 67655128 刊登郑州晚报通通有分类广告最低9元 全城最低价 一次投入 三种发布渠道 报刊网互动传播 全城独家																	
广告营业部	◆金成国贸营业部:紫荆山路60号金成国贸大厦1610室 63399000			广告代办点	◆花园路农业路南100米国贸新领地4号楼3单元407 13503842874 巩义: 64353152			《郑州晚报》《通通有》信息 中原网 www.zynews.com 同步发布 郑州晚报分类广告部诚聘 投递员60名 职责:负责零售终端和展架终端的投递与维护。 要求:熟悉郑州地形,有发行投递经验,有交通工具者优先。 电话:63330282 60101744 地址:紫荆山路商城路交叉口金成国贸大厦1610室									
	◆晚报大厦:陇海西路80号郑州晚报新闻大厦1楼西大厅 67655128				◆大石桥东100米路北省食品公司4楼404室 63826229 登封: 62880294												
	◆文化路站:文化大厦312室(省实验中学对面北200米) 63875060				◆大学路18号金源大厦1306室 66865569 荥阳: 64606756												
	◆工人路站:工人路30号北3楼 67957022				◆南阳路东风路交叉口西北角复印店 13203861275 60202056 上街: 68132455												
	◆东明路站:东明路黄河路交叉口东汇大厦5楼 65995587				◆北环花卉市场对面江汽车广场二楼 13592616664 新郑: 62677007												
◆沙口路黄河路南200米路东 15136119163 新密: 69863409			◆经七路15号中亨大厦713 想起活动网 63910016 中牟: 15038281295														
疏通钻孔			专业疏通 66662077			防水治漏			网站建设			婚介服务			个人征婚		
★疏通钻孔改管 66661367 防水治漏			★治疗灰指甲皮肤顽癣 65666547			★真诚防水防潮 13663856581			★258元快速全套包推广 61616267			★征婚成功后付费 66385039			★男35岁178俊优秀医13137727096		
★疏通钻孔改管清化粪池 66666410						★全国连锁 www.zzfs.cn 63932251			★烽火台群发软件 63293626			★苏老太包成婚介 66183971			公告		
★66666435 疏通钻孔改管清化粪池			★矫正口吃			★免敲地磚彻底治漏 66865715			★最低价建网站全套 61215790			★美好征婚交友包成功 63920370					
通下水道 66662217			★郑州新伦口吃康复中心 63733162			★63021397 红太阳防水专业保质			★网站建设推广维护 66880031			★三毛婚介 38元至成功 66976980			★李青契税完税票丢失编号 2006577506,2007612054,声明作废		
						★祥和防水工程公司 66085765			★258元建网站全套 67516200								