

载誉二十年 携手新开篇

中国平安 PINGAN

保险·银行·投资



张琰,平安人寿河南分公司客服部客服中心负责人、河南首家新智享门店经理。2006年加入平安人寿,她见证了公司在战略转型期间取得的不凡成绩,同时,也时刻跟随公司快速发展的步伐,坚定不移地贯彻“以客户为中心”的发展战略。十载春秋,她奉献了个人的价值,更收获了成长的果实。
倪子 范斌华

平安人寿河南分公司客户服务部 张琰 “小”岗位的“大”情怀

认真负责 执行有力

2006年,财务专业出身的张琰选择了保险行业。从一个初出茅庐的大学毕业生,逐渐成长为一名有目标、有能力、有热情、有自信的管理者。10年来,她一直从事后勤管理与服务工作,从一名普通员工到公司骨干,除了时间的积淀和经验的积累之外,更重要的是自身的奉献、责任和诚信。

“刚上班那会儿,电脑和手机还没有那么普及、智能。因此,像录单、扎帐等和客户服务相关的工作还需要依靠各种纸质单据完成。我对自己有个基本要求,当

日工作必须当天完成,哪怕加班加点。因此,我常常加班到晚上9点多才能回家。”张琰说,早一点给投保客户录完单子、早一点为客户完成理赔手续,不仅是公司的需要、岗位的需要,更是对每一位投保平安人寿保险客户的最基本的尊重。

天道酬勤。张琰凭借个人努力得到了大家的认可,曾先后荣获“2012年度P-STAR服务明星”“2013年度蒲公英大师使”“2015年服务明星一等奖”等荣誉称号,她所带领的客户服务团队也屡获嘉奖。

真情服务 换来微笑

2016年,平安人寿河南分公司首家新智享客服门店正式开业,张琰担任店长。柜面工作每天面对很多客户,平安人寿工作人员的一言一行都代表着公司形象。不是所有的客户都理解、认可公司,偶尔也会遇到因办理的业务相对繁琐而对此抱怨的客户,这时她总是以耐心的解释和真诚的服务维护客户利益不受损害。

每一位走进新智享客服门店的客户会发现,这里不仅有温馨的问候语及标准的迎接动作,更有领先的服务水准和行业独具特色的健康体验。据张琰介

绍,该门店现在一共有7名柜员、6位服务顾问、1名出纳。每天他们认真地询问客户服务需求,辅助客户办理各类业务;碰上材料不齐且不方便出行的客户,他们会为客户提供预约上门服务;在等候区,他们为等候的客户递送饮品,详细解释保单条款。在“互联网+”的今天,全天候的多渠道服务为客户带来更多惊喜!

此外,每位办理完业务的客户都能收到该门店赠送的小礼品。张琰会根据客户的性别、年龄、爱好不同,送出不一样的礼物。

平凡岗位 彰显价值

“曾经有个客户的家人来办理理赔,由于客户脑溢血无法亲自办理,再加上所带资料不全,我们当即决定亲自去客户家中办理理赔。理赔款很快到账,客户非常感动。像这样主动上门服务的案例非常多,不少都是我们利用节假日或者下班时间完成的。”张琰说,优质的服务并非卑躬屈膝,而是以细心、耐心、热心为基础,以客户为中心,时刻让客户感受到优越感和被尊重感。

如果把市场比作战场,保险营销员就是先锋,他们在冲锋陷阵的最前线,客户服务人员就是他们强大的后盾。虽然客户服务部像微尘一样不引人注目,但就是这样平凡岗位的员工,给更多家庭带来了保障。她也一直将自己看成一名最平凡的客户服务员,虽然做着最平凡的事情,但希望自己的努力和奉献创造着不平凡的成绩。

天道亏盈而益谦,慧者潜锋芒。张琰像一株幼小的秧苗,在平安人寿的沃土上扎根,并逐渐成长壮大,但是她不张扬、不骄傲、低下头,坚持做好本职,默默地把知识和经验奉献给平安,奉献给平安的每一位客户。

大小平安福

平安人寿对您全家的守护

专业 让生活更简单



平安金管家



☆平安福产品计划特色

- 1、重大疾病保障全:涵盖45种重疾种类,保障至终身,让您和家人更安心。
- 2、轻度重疾保障:8种易发性轻度重疾,独立给付重疾保额的20%,为您的健康多加一道风险屏障。
- 3、自驾车保障:驾驶、乘坐私家车期间发生意外,提供双倍保障,保障长至70岁。
- 4、身故保障:金额确定的终身身故保障,用确定的利益应对不确定的风险,保障家人的未来。
- 5、保费豁免:选择附加豁免,发生合同约定的事项,可豁免后期保费。

☆少儿平安福产品计划特色

- 1、10大少儿特定重疾,保额更高种类多
若宝宝等待期后初次发生合同约定的少儿特定重疾,且此前未发生合同约定的重大疾病,赔付基本保险金额,且不影响重大疾病的赔付。
- 2、8种轻度重疾显关爱,独立给付保障全
若宝宝等待期后初次发生合同约定的特定轻度重疾,且此前未发生合同约定的45种重疾,则给付重疾基本保险金额的20%,且不影响重大疾病保障的给付。
- 3、45种重疾保障广,确诊即付重疾金
等待期后初次发生合同约定的45种重疾,确诊给付100%保额,为宝宝的健康和家庭的财务保驾护航。
- 4、三重保障,提升保障额度
少儿特定重疾+特定轻度重疾+重大疾病,三重给付最高可达2.2倍。若不幸患少儿白血病,可一次性获得2倍重疾保额,拥有更好地医疗条件,提升治愈率。
- 5、意外保障281项,门诊住院
皆可赔孩子乘坐私家车或公共交通工具发生意外伤害享双倍赔付,涵盖人体8大部位,281项伤残责任;若孩子因意外造成的住院及门诊费用,均可享受一定额度报销。
- 6、重疾陪护金,家人再无后顾之忧
首推重疾陪护金,孩子患病父母陪护更安心。一直保障到孩子成年(保至25岁)。少儿特定重疾、轻症陪护金独立给付,不影响重疾陪护金,最高可领15个月。若给付期间身故,一次性给付剩余未给付金额。
- 7、豁免保障更全面,孩子父母均可享
父母双方及孩子均可享受豁免责任,一家三口可获得豁免保障。

重要提示:本资料所载内容仅供您理解保险条款使用,在某些情形下,我们不承担给付保险金的责任。具体保险责任、责任免除、合同免除及其他内容详见保险条款。

95511 pingan.com 微博 @中国平安V

中国平安人寿保险 河南分公司 郑州市金水路与英协路交叉口楷林国际大厦7楼

中国平安 PINGAN

保险·银行·投资