

推进客户满意度建设

人保电话车险综合实力赢得信赖

作为新生的行销模式,电话车险历经了三年的磨砺,从最初的创新探索到现在已成为未来车险业务的主流发展方向。面对这一战略高地,目前已有12家获得电销牌照的财险公司加大投入力度,以抢占更大市场份额。另有30余家财险公司排队争取获得电销牌照,以扩大自己的销售渠道。

然而,随着越来越多的竞争主体加入电销的竞争行列,车险电销渠道呈现出了同质化竞争现象。在价格差不多的情况下,车主选择电话车险时更注重对比险企的实力、服务。为此,作为国内车险市场的领航者,人保财险依靠数十年的积累在全国深耕细作,其电话车险业务的增值服务和可靠的运营保障等优势得到了充分的体现。

综合实力定天下

车险业务作为人保财险的立业之本,时至今日,走过30年。凭借其长久以来积淀的品牌效应,以及较之其他同行在全国更为广泛的服务网络和在产品、技术、服务等领域不断的自我突破,30年来,人保财险公司车险累计承保机动车4亿辆次,累计承担保险责任70万亿元,累计处理赔案1亿件,累计支付赔款4500亿元,赢得了业界和消费者的广泛信赖。

作为国内车险市场的“一哥”,人保电话车险成立伊始便获得了巨大的领先

优势。

据了解,电话车险较之传统渠道,区别只是在于销售方式和价格上,后期的理赔和服务与传统车险并无本质区别。完整的电话车险模式是线上和线下结合的,即以电话销售这种远程交易模式完成咨询、报价、保单确认等前端销售行为,后端的缴款、送单、服务和理赔依托各大保险公司在各地分公司实现。

而人保财险已拥有全球最大的服务网络,包括1万多个机构网点,600多个电销服务机构,3万多人的理赔队伍;其中,9800人配备了基于3G技术的移动查勘工具,17500辆查勘车中有50%配备了GPS设备。

对此,业内人士表示:“电话车险所涉及到的环节极多,而其他财险公司的网络分布由于未在全国铺开而相对不足,因此服务能力、客户售后服务会受到影响,比如收单、送单环节。但人保电话车险依托人保财险的综合实力,人保电话车险优势显而易见。”

服务竞争从细节做起

在市场竞争日趋激烈的电话车险领域,为了提高对车主的吸引力,各家财险公司都加大了在服务方面的投入。业内人士也指出:“客户服务之优劣将直接影响着车险业务的发展。”事实上,人保电话车险不但在实力上领先行业,同时也把服务已

经渗透到了每一个细节上。

比如为帮助车主解决出险后不知所措的困扰。人保电话车险事故车托管,就是人保财险根据客户需求在北京、成都等地区自行开发的升级服务。客户一旦发生事故,人保“车险管家”将派出专业事故车托管员,代车主办理保险索赔、车辆维修,整个车辆托管流程向车主透明,让车主完全不用再为车险理赔的事操心。

人保财险电子商务部负责人对此表示:“我们委托尼尔森的调查发现,客户出险后最关心的是出险后第一时间该怎么办,其次是定损价格能否修得下来,之后才是理赔速度是否快捷。因此,我们要告诉客户整个过程该怎么做,做到理赔过程的快捷,而不是客户单据交齐后单点的快捷。”

不仅如此,帮助车主解决出险问题,只不过是人保电话车险服务品牌“车险管家”十项增值服务之一。据了解,十项增值服务还包括:现场修理、拖车、清空燃料箱、电瓶充电、更换轮胎等非事故道路救援;路障救援、短信提醒等服务,更加注重细节服务提升客户的满意度。

对此,有业内专家指出:“未来电话车险竞争的关键就在服务。只有从服务细节做起,不断完善自身服务能力,做好客户服务,提升客户的服务体验,才能在激烈的车险市场竞争中生存发展。”

人保“电话车险管家”倡导五心服务

“打电话,买车险”已不是什么新鲜事,电话车险凭借其价格优惠、投保便捷等优势,被越来越多的车主所接受。然而,在当前各大财险公司产品、宣传、促销花样、渠道方式、经营模式等多方面严重同质化的背景下,如何选择,成为消费者最关心的问题。对此,业内人士指出,随着车险电销市场竞争的加剧,各保险公司工作的重点已由抢占市场向不断提供增值服务发展,其品牌与服务品质将成为影响车主选择的重要因素。

据了解,人保财险作为首批获得电销车险资格的保险公司之一,在开启前端便将服务作为核心竞争力打造,推出业内首家“车险管家”服务品牌,以五“心”标准为客户提供送单上门、电话咨询、快速理赔、理赔回访四项基础服务,以及根据区域不同有酒后代驾、事故车托管、路障救援救援服务等十项可选择的增值服务,并且以不断升级的服务来满足车主多样化的需求。

●实惠划算更舒心

“选择电话车险,多数车主最先看中的还是它的价格优势。”人保财险公司分析发现,电话车险去掉了保险中介等中间环节,直接将利益让给消费者,在价格上人保电话车险同样也占有极大优势,私家车主只要拨打人保电话车

险免费专线4008195518购买车险,商业车险最多可再节省15%的费用。

●省时便捷更省心

人保财险分析发现,通过电话平台投保车险的人群,主要集中在公司白领、企业员工和公务员等职场人士,这类人群生活节奏快、工作压力大,时间观念强。对此,人保财险配备专业的“车险管家”服务团队,为车主提供免费送单上门、现场答疑、移动POS机刷卡收费等服务,免去了客户去保险公司咨询、投保以及准备现金的麻烦,其省时省力的特点深受车主欢迎。

●管家服务更精心

面对许多有车族都曾遇到的购车险易理赔麻烦的问题,人保电话车险的“车险管家”设立了精心的服务制度,在公司下的各理赔中心特设人保电话车险驻场理赔引导员,车主一旦出险,只需拨打电话,从报案、核损到索赔的全流程理赔引导服务,帮助车主解决出险后不知所措的困扰。

此外,人保“车险管家”还将派出专业事故车托管员,代车主办理保险索赔、车辆维修,整个车辆托管流程向车主透明,车主从此就免去了修车、索赔等多线作战的麻烦,让车主完全不用为此操心。

●温馨实用更贴心

车险管家另一项人性化

服务,根据区域不同有酒后代驾、路障救援等常态服务,现场修理、拖车、清空燃料箱、电瓶充电、更换轮胎的现场救援服务等十项可选择的增值服务。为广大车主提供极致完美的享受和贴心的人性化服务。此外,车主在遇到任何关于车辆保险的问题或不明事宜,均可拨打热线进行咨询,而一旦出险,通过热线电话,将有专门的人员进行解答,并对于不涉及人伤,5000元以下,材料齐全,一小时通知赔付,进一步提升理赔服务的速度,快速的理赔与贴心的服务为车主带来无忧的保障。

●体贴周到更细心

为让车主享受到更为细致的贴身呵护,人保“车险管家”提供续保、两证到期、行车安全、节日关怀等短信提醒服务,防止车主忘记了当初投保的具体日期,错过续保期限。此外,为车主免费代办年检的人性化服务,深受广大车主的好评。

人保电话车险凭借独特的“五心”服务标准,让客户满意度一直维持在99%以上。对此,人保财险总裁王银成表示:进一步强化与客户沟通交流,通过个性化、人性化的服务升级,维系良好的客户关系,提高客户满意度和忠诚度,国内电话车险必将走得更快、更稳。

备注:涉及行业数据,都是有据(出处)可查。



中国人保财险

人保电话车险新投保专线全新启用

我换号了,
新号码 老朋友

400 1234567

价格省·服务多·理赔快
私家车商业险最多再省15%

4001234567 电话投保 就选人保
电子商务网站: www.e-picc.com.cn