

保险为我们提供了风险保障

我们一家三口都在保险公司投保了,是名副其实的“保险之家”。我与保险结缘也有十年了,2001年保险刚进入我所住的城市时,我就选择了保险,在我的人生第一份保单上,还赫然留有当年的开业纪念戳。

回想当年,初出校园的我刚刚踏入社会,离开父母的怀抱,进入一个陌生的城市,那时每天骑着摩托车奔波在城市的各个角落,对保险的认识也仅局限在搭乘飞机时一同销售的航意险。一天在工作的路上遇到我的一位大学同学,他毕业后进入了成立不久的一家保险公司,通过他的具体介绍,我逐渐了解了保险。其实,我是个很有忧患意识的人,父母总是在电话里叮嘱我要我路上注意

安全,因为工作的缘故,我很早就想为自己购买一份保险,但对市场上五花八门的险种无所适从,所以当我把我的想法和这位同学一说,他就向我推介了关爱相随险和重疾险这两款保险。当时我觉得只要不得大病或者出什么意外,自己怎样都能通过辛勤的劳动养活自己,要是病了就需要一大笔钱,自己又暂时没有怎么办。现在既然能用一点有限的支出避免日后的尴尬何乐而不为呢,所以在了解了保单的条款后就毫不犹豫地买下我人生的第一份保险。此后许多年,在每年的固定的期限内我都记得延续这份保障,现在回想起来保险的保单犹如父母母亲的关爱如影相随,时刻保佑着我的生活!

时间过的飞快,几年后我步入了婚姻的殿堂,老婆是个爱浪漫的人,每年的9月是我们的结婚纪念日,而且她的生日也在这个月份。每每此时她都会有意无意的提醒我要我送她小礼物以表达爱意,“执子之手,与子偕老”是我们结婚前给彼此的誓言,每年的这个时候我都要想今年送什么小礼物能带给她一些惊喜,去年是从香港带回的手表,前年是烛光大餐。在看了电影《非诚勿扰》后,男主角秦奋用保单给爱情“上保险”的做法给了我灵感。我决定送一份保险给老婆,按照保单约定,以后每年生日这一天她都会收到一笔分红资金。我笑着对老婆说:“即使以后我们经济不宽裕了,每年买生日礼物的钱总归可以得到保障。”

老婆说这是她收到的最好的生日礼物。

2005年我们可爱的女儿出生了,她的到来给我们的生活带来了许多乐趣,感觉肩上的责任更重了。有时望着她的笑脸真的希望她今后的人生能健康顺利,生活美满安康!正是这个愿望,我为她选择了重疾险和美满安康两全险。虽然每年缴费不多,但是我相信它是“会长大的保险”,保额分红的方式,让我的保额每年递增,成为“会长大的幸福”。我很欣赏保险的增额文化,设计的产品以各种方式体现保额自动增长,如同我亲手栽下的亲子树,好希望女儿和小树一样都能够茁壮成长。在给妻儿保了险,我也没有忘记我自己。虽然我有工作有社保,但我更愿意把自己

的后半生甚至失去生命之后的事情统统交给保险公司看管,我为自己选择了尊享人生年金险,这样我则可以全心全意地投入到工作中,再也不必为那个“万一”担什么心了!

在人生的漫长旅程中,每个人都希望生命之帆能顺风顺水,此时的人生,是成功和幸福的。同样,生命之帆又是无比脆弱的,它经不起任何意外的撞击,随时都可能发生各种危险,此时的人生就会充满痛苦与磨难。感谢保险为我们提供了种种避险的可能,使我们能今日做明日的准备,生时做死时的准备,父母做儿女的准备,让每一艘生命之帆都能顺利到达幸福的彼岸。

(潘涛胜)

投保故事

我们老百姓买保险的不多,但大多数都是在亲戚、朋友等熟人的推荐下购买的,最初多是顾及熟人的情面,而购买之后才知道买保险花的钱还是很值得的。

我们家买的保险有好几种。第一份是1997年为孩子在保险公司投的少儿终身险,当时一份是360元,买三份可以赠送一份附加险。我买了三份,缴费期是10年,共花费10800元,到孩子15岁时已经在返还了,十五岁至十七岁是第一个返还档期,共返还2746元,18岁至21岁是第二个返还档期,共返还6816元,到25岁还有5109的婚嫁金,然后到六十岁以后再接着返还,整个计算下来还是非常合适的,有时会遗憾当时没有多买一些的。前两个档期保险公司已返还了,每次返还非常及时,服务也很周到。据了解这种保险早已停止销售了,可能有新的替代险种吧。第二份是2000年购买的千

高质量的保险服务给我温暖

禧理财两全保险(分红型),保费每年2400元,缴费期是20年,每隔3年分红一次,是1500元。当时也是在熟人的推荐下买的,现在看还可以。

令我感受最深刻的是保险公司这些年的变化。我和我老公是在2001年购买的新华人寿的健康增额终身重大疾病险,另有意外险为附加险。我们两人保费每年大约2000元,缴费期是20年。当时我同学下岗后应聘到新华人寿做了一名业务员,我们就购买了推荐她推荐的险种。我们往往并不喜欢保险人员上门推销,尤其是陌生人上门推销保险。但我们常常愿意信任熟人,帮助朋友。

我清楚记得那是在2007年2月初,当时农历腊月十五左右,学生在忙于期末考试,学校在准备放假事宜。我老公那天晚上加班回家比较晚,当时楼梯的灯坏了还没有修理。他上楼梯空摔倒而造成肩膀骨折。我们及时到

医院治疗,并同时向新华人寿保险公司报了险。当时客服人员详细询问了病情并询问是否需要住院。我们当时接受骨科专家建议采用保守疗法,就是用夹板固定让骨折处自行长好即可。等三个月痊愈之后,我按照客服人员的指导去医院和单位开证明,收集好治疗过程中的各种票据,等各种资料准备齐全之后就去了新华人寿所在地,我记得当时在汇统大厦理赔,客服人员热情地接待了我,并帮我进行各种程序审核,一切都非常顺利地解决了,当时我就想新华人寿的办事效率还是很高的。

月有阴晴圆缺,人有旦夕祸福。一直非常健康的我在查体时发现乳腺出了问题。老公安慰我说没有人是铁人,生病正常,就是要你生活工作慢下来,好好地休息一下,然后就没事了。幸亏以前买了新华人寿的健康增额终身重大

疾病险,我把这个诊断结果打电话告知了新华人寿的客服专员小尹。她非常热情地接待了我,还不断安慰我,并且告知了理赔所需要的各种材料,还说她上门服务,帮助我完成整个理赔过程。果真她说到做到,每隔几天就打电话问我身体如何了,所需要的材料准备的如何了,还需要什么帮助等等,让我非常感动。我感到她就像亲人一样关心我,帮助我。等所有的材料准备齐全之后,她上门拿走了所有材料并指导我在需要签字的地方签了字,让我在家放心等候。果然几天之后就收到了新华人寿的理赔成功信息通知,赔付款接着就到账了。

总之,以上让我深刻体会到了新华人寿保险公司所倡导的“更快,更易,更关怀”高质量的服务水准,使我内心里充满了温暖,更增添了我对保险业的信心。

(杨春华)

从业故事

我干保险的草样年华

2007年7月21日清晨4点,我在火车无比拥挤的车厢里站了一夜后,终于到家了。

我背着书包,手里还拖着一袋子的行李,疲惫不堪地走出了临沂站的检票口。天气闷热异常,我气喘吁吁地拖着袋子,寻觅着九路公交车,心里已是哭的稀里哗啦的状态了。

那一年,我从济宁学院毕业了,没有考上,没有工作,未来一片黑暗。但我已经22岁,我要自食其力,于是跟着亲戚出摊、在街头发传单、当过幼师、卖过保健品,因为家在农村,我尽量找包工的工作,一个人在这个城市里“混”着,有时候会饿肚子,有时候会很害怕。

直至有一亲友介绍我来到这里——临沂人保,我才算有了份相对稳定工作。

开始作为一名临时工,收入是很微薄的,但我很珍惜这份工作,最起码,我拥有比较舒适的工作环境。刚来入保时,我是一名电话营销员,那时候人保的电销业务刚刚起步,我们的业绩就靠一部电话去和客户联系,偶尔能成功签单,也要自己去给客户送。

还记得和素不相识的客户初次见面时,犹如地下党接头,走个对面,若不是有手机,也不知对方是谁。有的客户很小心,曾经有一个青岛在临沂经商的客户,反复让我算了不下30遍保费,自己都会算了才同意签单。有一次同事不小心的话得罪了一个客户,我代她给客户送单,在冬日寒冷的街头,听他劈头盖脸把保险公司骂了一个小时。有的客户眼里满是鄙夷,业务员吧!我在满腹委屈的同时又有些愤怒,心想:业务员又怎么了!后来才听说业务员的一些做法的确不是很妥当。

我曾经骑着自行车从市里一直骑到6路车的终点站河东郑旺送过单,也曾经骑着自行车,后做公交车,又坐小三轮,到农村一大卖场边给一阿姨送过单。

也许是年轻气盛,也许是对这份工作的珍惜,那时候的我的确就是这么无所顾忌,一心一意。

后来,我被调到了理赔中心,我可以安安稳稳干内勤了,不用外出送单了,但是没有了双休,加班成了家常便饭,有时候电话不断,也忍不住烦躁起来,每每这时,我就出去透透气,调整一下心态,再回来工作。

现在,我已入保工作了七年年头,这期间,我结了婚,并有了自己的孩子,对自己的这份工作有了一些新的理解。2008年的南方雪灾,2009年的汶川地震,公司切实做到了人民保险,服务人民。

在平日妥当处理一些大大小小的案子的时候,看到客户欣慰的笑脸,听到他们感激的言语,会觉得作为一名保险从业者,是无比光荣的。

这就是我的草样年华,从事保险工作七年来,我愈加稳重、自强,并懂得保险在某种意义上是一种爱的传递。我虽然并未如父母所愿,成为国家栋梁,那么就让我做一颗无名的小草吧!坚韧而自强,有着自己的品性和内涵,亦如我从事的保险工作。

(马永珍)

新华保险 为客户创造价值

致力于打造更快、更易、更关怀的理赔服务

济南新华保险坚持“以客户为中心”的产品开发理念,深入了解人生不同阶段的不同保障需求,充分体现“为客户创造价值”的原则,形成了产品的鲜明特色。“会长大的保险”在客户中深入人心,赢得了广大客户的喜爱和信赖。针对客户的不同需求,济南新华拥有完善的产品体系,涵盖传统保障型产品和新型人身保险产品,可充分满足各个年龄段客户在意外伤害、医疗、养老、子女教育、家庭理财等方面的需求。更是在业内寿险市场率先采用“保额分红”方式,并在此基础上形成了独具特色的分红产品体系。

选优秀人员为柜面值班经理,每天在柜面值班,为客户提供理财咨询与业务服务,帮助客户办理各种业务,提高客户办理业务速度;启动运营精益办西格玛项目,通过优化业务办理流程,增设引导岗,提高办事效率,缩短客户等待时间,提升客户满意度。

95567是新华保险的统一呼叫中心,可以为客户提供全年无休的产品咨询、保单信息查询、投保人信息修改、回访等服务。新华保险网站www.newchinalife.com、电话、短信和移动服务平台的电子化服务内容,给客户带来便利快捷的自助服务,《掌上新华》实时在线的互动客服人员为客户随时解答展业过程与售后服务各环节的问题。

公司定期举办内容丰富、形式多样的贴心服务体验活动。每年7-9月的客户服务节,

公司邀请一线同仁与广大客户共同参与,通过推出少儿书画大赛、客户答谢会、健康公益巡讲、爱心捐资助学、新春送福、E服务推广等一系列形式多样的创新服务活动回馈新老客户对公司的信赖和支持。2013年,公司通过客户信息“清激计划”与一线团队“百日聚惠”方案密切结合,使客户在“百日聚惠”中感受到公司的服务关怀。面向高端客户,公司设有柜面、电话业务办理专属通道,享受生日送蛋糕服务,以及VIP客户特色增值服务,包括中医养生、12小时家庭医生、道路紧急救援、机场贵宾服务等,使客户感受到特别的关爱。

科技助力温馨理赔

济南新华从客户的需求

出发,不断提升服务水平,致力于打造更快、更易、更关怀的理赔服务。在公司内部不断简化理赔流程,对理赔工作人员施行“星级”标准管理模式,并推出3G移动理赔、理赔款预付、理赔公益课堂、理赔关怀公益活动等一系列创新举措。3G移动理赔服务,上门签收材料,让客户足不出户完成理赔,为客户提供了方便;2013年,济南新华向社会郑重承诺“限时理赔”,提高了公司的理赔案件时效,公司的客户满意度大大提升,得到了广大客户的一致认可。

济南新华在迅速发展之时,不忘社会责任。汶川地震发生之际,全体员工共捐款126265.5元,向灾区同胞提供爱心捐助;当玉树地震再次震惊全国时,全体员工再次向灾区同胞伸出了援助之手,共捐款47137.3元。

保险特色服务

推介之①

服务品质精益求精

济南新华保险坚持“以客户为中心”,不断完善服务平台建设,加强软硬件配置,标准化客服中心遍布全市,客户到机构的任一网点,均可体验一站式的便捷服务。2013年,公司在原有的服务基础上,全面推广使用保全免填单业务和保全自动复核功能,通过柜员与客户沟通,了解客户所申请的业务类型,即可系统操作,客户确认签字后,业务即可办理完毕,这一举措提高了业务办理时效,让客户体验到公司便捷温馨的服务,提升了客户满意度;同时,在柜面特别设立VIP客户服务室,为公司VIP客户提供更高层次的差异化服务;建立理财顾问值班制度,公司从服务队伍中精

“保险,让生活更美好”

征文火爆进行中

“保险,让生活更美好”大型征文活动正在火爆进行中,征文不限题材,字数1500字至3000字。据本次征文活动相关负责人介绍,在专家的评选后,将评出一等奖一名,二等奖三名,三等奖六名,优秀奖若干名,获奖者最高可获得价值万元的奖励,以及济南市行业协会与齐鲁晚报共同颁发的获奖证书及奖杯。有投稿意向的读者请尽快投稿,踊跃参加!投稿邮箱:abab669@sina.com;电话:0531-85196318