

国寿财险：服务从心开始

国寿财险2009年才登陆山东,经过短短3年的时间就得到市民和市场的认可,社会影响力不断提升,在齐鲁大地显示出勃勃生机。在前不久山东保监局公布的理赔排行榜单上,又名列5000元以下交强险小额赔案效率第一位。是什么原因造就了这一切?记者决定走进这家公司一探究竟。

蓝海战略 服务制胜

在国寿财险山东分公司,记者听到最多的就是“服务从心开始”这句话。国寿财险山东分公司叶新总经理说:“山东分公司成立以来,一直潜心研究和探讨如何构建客户服务体系以及如何丰富客户服务内容,以期通过客户服务先行战略亮剑市场。”

据了解,国寿财险山东分公司在开业之初就正式推出了11项客户服务承诺。在服务承诺中,山东公司在夯实基础性理赔服务工作的前提下,还推出了“千元赔案零手续”、“市区免费救援救助”、“修车专家复查”、“重大案件专家援助”、“阳光理赔服务卡”、“简易赔案自助查勘”等多项特色服务,

并将逐步推出“赔案流程互联网查询”、“短信咨询”等多项增值服务,而这些服务的核心基础就是“服务从心开始”。

当前财险市场竞争激烈,各家财险公司在角逐前端销售的“红海”战役中,国寿财险却投身于后端服务的“蓝海”领域,坚持把客户服务能力打造成为公司第一核心竞争力,正是这一举措,打破了财险公司的经营瓶颈,开拓了财险行业发展新局面,赢得了客户和市场的双认可。

亮相市场 服务先行

采访中,国寿财险山东分公司总经理叶新说:“服务从心开始,首先就要将公司和客户的角色换位,用心体会客户到底需要什么

样的服务,服务到什么水平客户才能够满意。保险公司表面上看销售的是保单,实质上是销售服务,提升服务能力、满足客户诉求是公司发展的第一要务和根本”。

据国寿财险山东分公司理赔部负责人刘明说,国寿财险“客服先行”战略有一个理念两大核心,即:“专业、快捷、便利、贴心”的服务理念及“速度”和“规范”两大核心,“快速提升服务竞争力和服务形象”是当前的目标,他们对此充满信心。

据了解,国寿财险山东分公司客服先行首先表现在服务网络建设方面,自成立起,该公司就采取以自建服务网络为主,共享中国人寿服务网络为辅,借助专业公估公司等社会服务资源为补充的方式建设服务网络,目前,国寿财险山东分公司的客户服务网络已经覆盖全省、延伸到中心乡镇,其建设速度敢说全省第一,至少是建设速度最快之一。

国寿财险客服先行战略也体现在客户服务部门定位和服务人员配置上。据了解,在国寿财险,客户服务部门被定位为公司服务标准的制定者推动者、客服系统平台的打造者、服务品质的监督

者和客户利益的维护者,显示出了与市场其他保险公司的定位差异。

通过进一步整合销售、承保、理赔、电话中心、柜面和电子商务等环节,国寿财险形成了多触点、综合性的客户服务平台,实现客户在任何时候、任何地点、通过多种渠道都可以与公司取得联系,获得服务。

细节彰显“用心服务”

客户对服务所产生的心理上的满足,很多时候源于“细节化”,全方位关注客户,就会对客户服务满意度产生杠杆效应。

前几日,聊城理赔分中心查勘员张玉坤一上班就接到了省公司客服部打来的电话,“张老师,您被表扬了,一个客户专门打电话表扬您,您可成了我们的榜样了。”原来,头天一早,张玉坤手机接收到GPS任务提醒,客户潘先生在聊城市东昌府区拐弯时不慎蹭到了铁丝导致车漆受损。张玉坤马上致电潘先生,在电话中潘先生随口说了一句,“一大早就碰了车,还没吃早饭呢,你快点过来看看吧。”挂断电话,张玉坤马上

驱车赶往现场。路过早点摊时,想起潘先生的话,张玉坤就顺手买了份早餐。

到达事故现场后,张玉坤很远就看到潘先生在车前焦急的等待,于是立即上前问好,并将准备的早餐和矿泉水递送到他的手中“您好,我是中国人寿财险查勘定损员,您先吃点饭吧,我为您看看车。”潘先生接过早餐时有点惊讶,随后便和气的向张玉坤说明案件的情况,情绪也慢慢平复下来。查勘完现场,潘先生主动与张玉坤握手致谢。那一刻,张玉坤发自内心的感到欣慰和自豪。一份不经意送出的早餐已经远远超越了它自身的价值,不再仅仅是果腹的食物,而是国寿财险基层一名普通员工传达给客户的真诚关爱与体贴,而这最终赢得的,是客户对国寿财险持久的信任与支持。

“只有着力把客户服务的管理做细,把客户服务的品质做精,进而把客户服务的能力做强,才能为公司发展赢得无形的竞争力。”叶新总经理如是表示。

(记者 周爱宝 薛志涛)

走近国寿财险系列报道之二



周爱宝

千佛山上的枣花流香淌蜜,尽管外表低调朴实,蜜蜂却频频光顾。时光匆匆,五月只剩了一点儿尾巴,经济却仍在探底,股市还没有向好的迹象。在这个花香萦绕的季节,众多投资者的心情纠结着,彷徨着,期待着不知何时才来的好消息。

周末无事,几个老乡朋友闲来小酌几杯,也是人生美事。早已经过了追星的年纪了,不料想,在饭局上竟遇到了武松扮演者祝延平先生。说实在的,1983年版的电

寂寞人生 淡定从容

视剧《武松》上演时,武松的快意恩仇真是让人向往。岁月匆匆,近三十年过去了,没有想到祝延平先生不但身材仍然挺拔,没有中年人的肚胸,而且眉宇之间还有点打虎的豪气。他是我老乡的高尔夫球友,因此过来敬杯酒。两杯酒的言谈之间,爱宝感觉这位“武松哥”对权利和金钱看得很开。做演员,打高尔夫,处朋友,义字当头。社会发展到今天,虽然很多人都拼命追求名利双收,但实际上,名利淡泊一点对谁都不是坏事。

戏如人生,人生如戏。每个人演好属于自己的角色十分不容易。每一个从你身旁匆匆走过的身影,都有活在当下的一份艰辛。对人生对别人多一份理解,多一份宽容,世界就会广阔许多。

每个人除去自己的社会角色,放下权力和金钱,大家都是普通人。祝延平演过武松,但他知道他不是武松,所以他活得轻松,但放不下的却大有人在。无论从历史还是当下来看,高官和富商把玩权利和金钱久了就迷失自我的例子并不鲜见。其实那个角色无非是让你多一份责任,为这个世界多一点点贡献。巴菲特之所以成为投资大师,是因为他把投资当艺术,把为股东赚钱当责任,我想他不会整天都计算自己今天比昨天又涨了多少身价。

回到当前的经济与股市,爱宝觉得也没有什么可怕的。因为该来的要来,该去的要去。只要我们遵循市场规律,市场自会调节。我们在市场投资中犯下错误,接受

惩罚,这没有什么好抱怨的。任何事情都不能总抱侥幸心理,企图逃脱惩罚。当然我们要尽量改正错误,修正偏差。同时要坚信,你努力了别人就看得见。正如中国证监会主席郭树清上任以来,一直努力打造一个公平的投资环境,新政策新举措频频出台。这种努力值得称许,虽然暂时因经济等原因股市不见起色,但方向是正确的。

寂寞人生路,淡定方从容。人生是一场跌宕起伏,充满变数的戏。生活的艰辛也罢,名利的诱惑也好,坦然面对,不妨在从容之中收获生命真谛。



>> 财经资讯

严家宽画展亮相山东博物馆

由山东省金融家与企业家俱乐部主办,齐鲁证券有限公司等协办的《江山多娇——严家宽画展》于5月26日至29日在山东省博物馆新馆隆重举行。本次展览的数十幅中国画巨作中,《江山多娇》、《神州龙腾》、《大河奔流》等九幅巨幅山水,每幅均用高2米、宽5米的丈六宣纸创作,创国内巨幅山水展出之最。严家宽是中国写意重彩山水画的领军人,写意重彩山水画是中国画由古典艺

术形态向现代转化过程中产生的,严家宽在这方面做了几十年的从理论到实践的研究与探索。严家宽把传统艺术注入了新的笔墨语言 and 新的图式情感,以中国特有的山峦、层林、流水交织成的重彩画卷,用浓墨重彩为祖国山河立传,讴歌盛世辉煌。

本次画展是企业与文化艺术的典范,显示了山东金融家与企业家在传播民族文化敢于担当的精神。

(财经记者 王丛丛)

交通银行

“网银结售汇,月月赢大奖”

IPAD免费拿,苹果无线键盘免费送,您信吗?反正我信了。

交通银行于2012年5月至12月开展“网银结售汇,月月赢大奖”活动。活动期间,凡通过交通银行网上银行成功办理个人结汇或购汇业务的个人客户,

只要单笔交易金额不低于等值1000美元,即可获得一次抽奖机会。满足上述金额的交易次数越多,抽奖机会越多。此外,抽奖机会可以在交易当月内累计,且不设上限。同一客户可重复获奖。

>> 理财提醒

儿童基金定投误区

◇误区一 因恐惧而暂停

基金投资首先必须坚持长期投资理念。基金的特点是集合投资、专家理财,优秀的股票型基金往往能够获得与大盘同步甚至超越大盘平均水平收益。

◇误区二 因上涨而赎回

一些客户在定投一段时间之后,发现基金净值上涨,担心市场反转而选择中途赎回停止定投,其实这是跟做基金定投的初衷相违背的。

参加定投就是为了避免短期操作,获取市场平均收益,随便赎回则再次陷入“短视投资”的陷阱。

◇误区三 选错定投品种

并非所有类型的基金都适合定投。如果定投资金3—5年内需使用,建议选择股票仓位较低的混合型基金,而回避风险较高的指数型和股票型基金;如果是10年左右的投资安排,可以选择优质的股票型基金。

多层次布局儿童理财

“六一”国际儿童节将至,儿童理财受到市场关注。如何利用现有常见的儿童理财方式,让孩子树立起正确的理财观,又为孩子未来的生活、教育积累财富,成为不少投资者关心的问题。理财专家介绍,儿童理财应从理财思路、理财方法等方面进行重点“攻关”。

三大理财渠道全攻略

常见的儿童理财渠道主要是儿童储蓄账户、亲子型基金定投和理财教育储蓄,三者各有优势。

儿童储蓄账户应该是孩子理财的起点。目前关于少儿理财最多的产品是各类的儿童储蓄账户,未满16周岁的未成年入基本都可以在银行开设自己的个人账户。不过,对于这些账户来说,目前主要的功能还是储蓄。因此,父母为孩子开设儿童储蓄账户,更多是为了孩子能将平时节约的零用钱储蓄起来,培养孩子的理财观念。不

过,有的家庭以孩子名义开设银行账户,根据孩子的年龄、家庭财务状况等因素,制定理财方案,分阶段存入银行。

亲子基金定投是一种很好的儿童理财教育方式。“六一”儿童节里父母可以送给小朋友一份基金,并为孩子开立基金定投账户,这不仅能促使他们养成理财的理念,同时也可以让宝宝成长过程中随时获得所需要的收益。

教育储蓄也是一种儿童理财方式。不少银行都针对在校的小学四年级(含)以上学生,开办教育储蓄业务,教育储蓄具有利率优惠和免征

利息税的“双重优惠”。参加教育储蓄的储户还在同等条件下,优先得到助学贷款,因而受到欢迎。据悉,教育储蓄存期有1年、3年和6年共三档次。一般6年期教育储蓄适合小学四年级以上的学生;3年期教育储蓄适合初中以上的学生;1年期教育储蓄则适合高二以上学生开户。

此外,目前不少银行都针对儿童开发了一些理财产品,教会孩子从小利用金融理财产品,灵活运用资金,学会“钱生钱”。

四招培养理财习惯

有资料表明,中国的孩子是零花钱最多的,平均每人每月可达60元左右。而建立正确健康的金钱观将使孩子了解财富的意义与价值。正确的理财教育,不仅能教会孩子良好的金钱观念,懂得一些基础的理财方法来管理金钱。

首先,最好训练孩子自己储蓄的习惯。比如,当孩子想买自己心仪已久的一个贵重物品时,父母最好教育孩子把零花钱储存,让孩子体

验“积少成多”的乐趣,还可以让孩子体会到“有选择性消费”的意义。

其次,培养孩子正确的消费观非常重要。比如,让孩子通过自己的努力买自己想要的东西,并学会慎重地货比三家,改掉冲动购物的坏习惯。理财专家建议,最好让孩子设立一个账本,让孩子看看自己消费是否不合理。

第三,适度积累“生钱”经验,教给孩子一些如零存整取等理财技巧。当孩子达到一定年龄,让孩子接触一些投资类的模拟游戏或直接投资,让他们对投资开始有第一手经验。而且,儿童理财可孩子和父母同时进行,父母每月给孩子一定数额的金钱,根据孩子的年龄,引导孩子进行理财实践,年龄较小的孩子可尝试储蓄,年龄较大的孩子可尝试购买基金、黄金等。

第四,目前不少孩子有大手大脚的习惯,必要的时候,父母也可以让孩子多了解下家庭的支出。他们会更加了解家庭如何运转,在支出前就会进行主动思考。

(方丽)