

杂志

地方杂志

图书

文集

论文

最新杂志

保险资讯 2010年第31...

保险研究 2010年第11...

保险研究—实践与探...

保险资讯 2010年第30...

保险资讯 2010年第29...

推荐资料



欢迎订阅 << 保险研究 >>

首

标题：“服务水平”保险电话营销可持续发展的生命线

作者：陈玉梅

作者单位：

导师：

其他作者：

中文摘要：

关键字：电话营销

类型：其他保险 来源：中国保险报

正文：

电话营销因其方便快捷、成本低廉，越来越多的保险企业涉足电话营销，并进入了发展的电话营销的特点，操作不慎，很容易发生扰民现象。保险电话营销要在激烈的竞争中健康发展，必须把握好以下几个环节。

准确定位服务对象

保险电话销售屡被投诉的重要原因是销售对象的定位不准确，向没有需求的人推销不需要自售在方便、让利于客户的前提下，首先需要让广大客户了解并欢迎这种销售方式；其次要通过对客户进行划分后，根据客户需求，有针对性地拜访客户，避免拜访的盲目性。

扩大保险服务的宣传窗口

在进行电话营销前，首先，要借助媒体、网络让客户熟悉电话销售，接受电话营销，让客户可以享受更多的优惠，也会提高投保的效率。其次，保险公司要想深层次挖掘客户的资源，激发客户要换位思考，多从消费者的角度去看待、解释保险服务中的难点、热点问题，主动宣传保险基础知识时澄清偏见和误解，不断增强客户对保险的信任；利用举办保险咨询或讲座、开辟保险专栏或热线等形式，大力宣传保险知识，向全社会宣传保险业服务社会经济和创新发展的最新成果，提高意识。

提高客户的忠诚度

客户忠诚度的培养，必须以为客户创造价值为前提条件，要不断满足乃至创造客户的需求，赢互惠关系。具体到个人购买者，就要充分提供其所应享有的保险保障，提供有价值的延伸服务业务要健康发展，就要提高客户的满意度和忠诚度，以赢得顾客。

创造品牌服务

现在，客户越来越成熟、越来越理性，他们投保不仅仅是选择熟人，而更看重公司品牌。且公司产品和服务紧密相连，保险企业通过优质服务所带来的客户满意度和客户忠诚度以及品牌建设的优质品牌建设打下良好的基础。

不断丰富服务平台建设

通过利用互联网、短信平台、自助服务机器、服务热线等方面的技术支持，保险公司可以搭建平台。对保险公司而言，面对庞大的客户群体，要准确把握每个客户的需求，需要记录和处理的据，这就需要运用新的信息技术来帮助掌握客户的需求及其变化，从而高效地提高服务的转以信息技术为平台不断创新服务界面，丰富保险服务内容，逐渐形成自己独特的服务风格和体系

为客户量身打造附加服务

保险公司要提升企业效益，实现企业的长远发展，就必须提高优质客户的满意度，增加他们自
公司可以利用自身的人才资源优势，通过为客户提供一些有关投资咨询、理财顾问、信息交流及
咨询、附加康复护理、代办验车等服务，以实现客户对更高品质服务的种种需求。

加强服务标准化建设

保险公司可以通过切实推进服务的标准化建设工作，提升保险电销服务的品质。通过制定用
人员的服务质量标准、服务技术标准、服务提供规范等，逐步推进标准化建设；通过对销售人员
培训，提高他们的服务水平；通过建立和完善服务质量体系来不断规范和提高服务质量，打造出
服务。

[1] 2

上一篇：[社保制度变迁中政府作用的再认识](#)

下一篇：[关于规范银保手续费的分析与思考](#)

[点击下载](#)

相关杂志：