

## “服务水平”保险电话营销可持续发展的生命线

陈玉梅

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，并进入了发展的快车道。但是，由于电话营销的特点，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，提升保险服务水平，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的产品。为此，电话销售在方便、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；其次要通过合规渠道的客户资源进行划分后，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，让客户认知电话销售不仅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，激发客户的保险需求，还需要换位思考，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，主动宣传保险基本知识、政策法规，及时澄清偏见和误解，不断增强客户对保险的信任；利用举办保险咨询或讲座、开辟保险专栏或网站、设立保险服务热线等形式，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，提高全民风险意识和保险意识。

### 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，与客户建立长期的双赢互惠关系。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等。保险公司的电销业务要健康发展，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。因此，保险品牌价值与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认知度，将为保险企业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，保险公司可以建立起多元化的服务平台。对保险公司而言，面对庞大的客户群体，要准确掌握每个客户的需求，需要记录和处理的将是大量的信息和数据，这就需要运用新的信息技术手段来帮助掌握客户的需求及其变化，从而高效地提高服务的针对性和有效性。通过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，增加他们的忠诚度。因此，保险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、信息交流及定期免费体检、健康咨询、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。通过制定服务术语、标志、服务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；通过对销售人员业务和全方位服务的培训，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，打造出具有竞争优势的保险服务。

### **细化服务标准，**

#### **设计人性化的业务流程**

做好保险服务要做到从小处着手，从大处着眼。从小处着手，就是要注重服务细节改进，在每一服务环节的细枝末节上力求完善。重点要在个性化、细节化、人性化服务上下工夫，主动掌握客户的需求，培养对客户的情感，提高灵活应对的能力。电话销售的业务流程要以客户为中心进行调整优化；以客户满意为目标，制定出完善的操作手册和服务标准，使保险公司的服务贯穿于整个业务流程中，形成一条环环相扣、不可分割的服务链。

#### **服务优质、高效、便捷**

现阶段，大多数保险公司更多的是从便于企业管控着手，而不是从方便客户的角度来考虑，使公司的理赔手续、内部程序比较繁琐，影响了理赔流转的时效性，也降低了客户满意度。因此，保险公司应本着内繁外简的原则调整工作流程，本着服务网络便民为本开展工作，充分利用有限的资源，建立集中统一的客户服务平台，提高客户服务效率，增强一般标准业务处理的快速通行能力，提高客户服务的快捷性。

#### **客户回访不能流于形式**

要珍惜客户反馈的信息，及时整理、分类、归纳，快速地拿出整改方案有效地进行整改，并将整改情况及时反馈给客户或有关部门，这样才能取得客户回访的预期效果。同时，应将客户满意度纳入销售考核体系，建立包含关键服务水平考核的指标体系，引入独立机构实施客户满意度调查，确保综合考核的准确性。

随着国内保险电销业务的快速发展，保险服务更加成为行业发展的关键。笔者以保险电话营销的可持续发展为目标，以提高保险服务水平为核心，从多个角度提出了建议，以资借鉴。

