

保险经纪人如何深化对客户的服务

胡奎

保险经纪人是保险市场的重要组成部分，保险经纪行业发展水平的高低是衡量一个国家保险市场发达程度的重要标志之一。我国保险经纪行业已经走过了10个年头，在为客户提供保险经纪服务、完善保险中介市场主体方面起到了重要作用，但是与国外发达国家相比，我国保险经纪行业尚存在较大差距，有诸多矛盾和问题需要解决，特别在后续服务方面需要向国外发达市场学习，仍需进一步深化客户服务。

一、保险经纪行业客户服务的内容及特点

保险经纪人与客户签订经纪委托协议并为其安排保险之后，保险经纪人为客户提供的后期服务才真正开始。长安保险经纪有限公司在业内首先创立了提交客户服务计划、编制客户服务手册、日常咨询、保单维护、客户回访、客户培训、协助索赔、保险公司服务质量评价和提交客户服务工作报告等九项标准服务和满足客户需求的个性化服务内容。

将各项客户服务所需花费的时间、精力、成果确定难易程度及工作频率作为评判标准，分别具有以下特点：

1.提交客户服务计划。制定委托期限或保险期限内的客户服务项目、内容和具体时间等工作计划，提交客户。工作频率低，难度低。

2.编制客户服务手册。制作包括保险合同管理、索赔指南和联系、投诉方式等内容的客户服务手册，提交客户。工作频率低，难度中等。

3.日常咨询，解答客户日常提出的保险相关问题的咨询。工作频率高，难度中等。

4.保单维护。在保险期限内，当客户资产及其风险状况等发生变化时，协助办理批改手续，维护保单的有效性。工作频率高，难度低。

5.客户回访。以当面拜访、电话、信函等方式对客户进行回访，收集客户信息，了解需求，征求意见，改进服务质量。工作频率高，难度也较高。

6.客户培训。通过讲授、座谈、知识竞赛等形式对客户进行培训，使客户了解基本的保险原理、保单内容和索赔流程等，提高客户保险管理水平。工作频率低，难度较高。

7.协助索赔。登记出险情况，协助客户报案；与保险公司、客户沟通进行现场查勘，并协助客户与保险公司核查查勘结果；协助、指导客户准备索赔资料；督促保险公司及时核定赔付请求，并协助客户索赔谈判，达成赔付协议；催付赔款结案。此项服务的特点是频率高，工作难度大，特别是发生大面积灾害时任务异常艰巨。

8.保险公司服务质量评价。按保险期限或年度对保险公司服务质量进行评价，作为客户续保时选择保险公司的参考依据。工作频率低，难度适中。

9.提交客户服务工作报告。服务项目完成后，对于服务计划完成情况、存在的问题及应对措施、其他建议等向客户提供报告。工作频率低，难度适中。



10.个性化服务。保险经纪人在为客户提供以上标准服务的基础上，提供相应的个性化服务，是根据客户的需求与实际情况确定的，一般频率不高，但难度最高，代表着保险经纪人的服务能力与水平。

二、保险经纪行业服务现状

保险经纪是一个以服务为生存根本、以客户为导向的行业，客户的信任和满意是保险经纪公司业务可持续性发展的基础，目前国内市场上大多数保险经纪公司的客户服务环节仍处于较低的水平，总体上来说未能真正为客户带来服务价值。

1.从保险经纪行业服务管理模式来看，客户出险报案后，保险经纪公司接转报案、参与现场查勘、审核并转交索赔资料，指导、参与索赔谈判，这些工作还未形成有序规范，客户、保险公司、经纪公司之间的交流与沟通尚不顺畅。

大型保险经纪公司每一省级机构客户的出险案件不论大小，数目都数以千计，仅案件信息收集的工作量都很大，要想全过程掌握、参与索赔各环节更不是一件易事，没有统一、有效的服务管理模式很难完成。

2.从保险经纪行业服务的主动性来看，在客户未出险情况下，大多数保险经纪公司没有建立常态的联系机制，对客户的资产情况、保险情况不甚了解，对保险标的损失情况不掌握，对保险公司理赔进展不清楚，造成后续服务被动，效率不高。

3.从保险经纪行业服务水平来看，保险经纪公司整体服务手段比较单一，技术力量不足，真正体现保险经纪技术含量的内容不多，客户服务技术与能力仍需进一步加强。

三、深化保险经纪客户服务的途径

(一) 建立连接客户、经纪公司、保险公司三方的数据处理平台，客户作为数据源，经纪公司作为中间经纪服务环节，保险公司作为后续服务环节，将各环节处理过程有序连接起来，投保、出险信息得以完整反映。再以案件的大小和难易，辅助以电话、现场等方式进行沟通、处理，提高索赔服务效率。

(二)按照一般案件、大案件及大面积灾害案件分类，在出险报案受理、现场查勘、定损理算、收集资料、达成赔付协议等各环节可能出现的分歧都与保险公司在保险合同中明确约定，避免后期索赔中的争议。

(三)在每一个保险期间开始时对客户原始资料要做到随时掌握。通过电话、当面拜访等多种形式进行客户回访，主动询问客户出险情况、存在的问题以及期待的其他服务等，根据客户意见及时改进服务中的不足。

(四)保险经纪公司应长期开展客户服务技能培训工作，针对服务中的关键环节，通过讲授、现场模拟教学等手段，提高员工的客户服务技术和能力。

针对我国保险经纪行业的现状，通过建立高效的信息系统平台，多渠道提升员工素质，不断进行技术创新，为客户提供专业化的服务，满足市场多方面的风险管理需求，既是保险经纪公司深化客户服务的内在要求，也是促使我国保险经纪行业持续、健康、快速发展的必要条件。

