

做好保险服务是保险业发展的老命题了，面对市场主体迅猛发展、强手如林的竞争局面，做好保险服务的创新显得尤为重要，提升服务质量、创新服务手段已成为公司创业、竞争、发展乃至企业兴衰的关键所在。实践证明，实施保险服务创新，着力创新举措，是保险竞争中的制胜之本。服务创造价值，更创造竞争力。

“四个着力”提升竞争力

面对传统的日显乏力的粗放发展方式，如何应对充满挑战的日新月异的保险形势，实现保险服务创新？必须以创新的理念和思维，创新的方式和手段，创新的魄力和勇气，厘清行业发展的方向，走创新发展、科学发展、内涵发展之路。要转变发展方式，推动科学发展上水平，创新保险举措是提升保险企业核心竞争力的关键。笔者认为要做好“四个着力”：

一、在服务经济社会发展上狠下工夫，着力拓宽服务领域。

保障和改善民生、服务经济社会发展是保险业义不容辞的责任和使命。近年来，山东省莱芜市保险业紧紧围绕经济社会发展的重点，进一步拓宽服务领域，政策性农险全面推开，小额人身保险稳步推进，医疗保险有新的突破，安全生产责任保险正加快推进。保险业的服务为莱芜经济发展发挥了重要的保障作用。

二、在加强行业自身建设上狠下功夫，着力夯实行业发展基础。

首先是夯实思想基础，把思想观念从那些“以市场份额论英雄、以保费论英雄”的不合时宜、不利于科学发展的羁绊中解放出来，始终坚持为经济社会服务这一正确的发展方向，把保险这一高尚的事业真正做高尚。其次是完善制度基础，善于为市场把脉，从中发现问题，特别是那些带有普遍性、规律性问题产生的根源，并有针对性地加强制度建设，既要梳理并进一步修订完善现有制度，使之与行业发展相适应，同时，严把用人关，注重启用德才兼备的人；还要强化物质基础建设，建立规范的保险职场标准，提高保险机构的技术标准，提升信息技术的应用水平。

三、在提升行业盈利水平上狠下工夫，着力增强行业可持续发展能力。

向规范要效益，向发展要效益，加快结构调整和发展方式转变。一是做好业务发展的文章，对各险种进行细分，以质量为底线，严把承保质量关，实现有效益的发展；二是做好理赔管理的文章，把理赔工作提高到新水平，实现综合赔付率达到行业水平的目标。三是做好艰苦创业，勤俭持家的文章，以最小的投入求得最大的产出，以最小的成本谋取最大的收益。同时，加强风险预警与监测，及时消除风险隐患，确保稳健发展。

四、在提高服务质量上狠下工夫，着力改善行业形象。

要在差异化服务上多下工夫，多为客户提供一些竞争对手所没有的个性化产品和个性化服务，建立以客户为导向的优质服务文化，建立以超越客户期望值为标准的优质服务体系。今年，中华财险开展了“理赔质量活动年”和理优质服务百日活动，这些都为提高服务质量起到了一定促进作用。同时，完善“客户回访”制度，及时收集、整理客户对公司服务的意见和建议，定期反馈给有关领导和部门，及时了解客户需求，把握客户服务工作方向，做到“人无我有，人有我优，人优我精，人精我新”，尤其对保险保障要求高、信用程度好、缴费能力强的高端客户，要倍加厚爱；在服务创新举措上，真切地把以客户需求为中心的服务行动送到客户的身边。



做好竞争中的服务

保险业的竞争，是信誉的竞争，服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务优，谁更能适应客户的需要，谁就能占领更多的市场，哪家公司的服务好，客户就买谁的单，在人才竞争、产品竞争、服务竞争三者中，服务竞争占重要位置。分析保险企业在竞争中取胜的成功之道，恐怕都要归结到两点：一靠精细化的管理，团队凝聚人心、凝聚客户；二靠忠诚服务，笃守信誉。真正以客户为本的公司，总能给客户最大的满意，做到服务最便捷且细节翔实，同样，客户也给予了相应地支持。哪家公司的服务做好了，那家公司的市场份额就有增无减。相反，如果理赔服务做不好，来年续保业务就无从谈起，更何谈利润攀升了。

竞争是一只无形的手，它迫使企业不断提高产品质量削减成本，从细节入手，全面推行优质服务工程，提升服务质量。那么，如何做好竞争中的服务呢？笔者认为需做好以下几个方面的工作：

第一，思想上要牢固树立服务观念。做到三个一切：一切为了保户、为了保户一切、为了一切保户。“一切为了保户”是我们工作的出发点和落脚点，也就是平时常讲的三句话：想保户之所想，急保户之所急，帮保户之所需。在规定允许的情况下，尽可能地让保户保得明白，赔得称心。“为了保户一切”是指我们工作的范围，就是说保户的困难无论是否份内的事，只要力所能及，都要尽力相助。如中华财险山东莱芜中心支公司的业务员帮客户做好车辆挂牌、审车等服务，受到了客户的好评。“为了一切保户”是指我们工作的对象，无论是大单位、还是小家庭，是个体的、还是民营的，一视同仁。

第二，要做好“两个服务”，即保前服务和保后服务。保前服务要详细明确地向客户解释、介绍明白条款，做好展业宣传，拟定好承保计划，有的放矢地做好承保服务。现在费率时常调整，保费有高有低，要向客户做好解释工作，赢得他们的理解与支持。保后服务是广大保户关注的焦点，也是保险服务工作的重中之重，要克服“两张脸”的做法，构建完善的客户服务平台，以客户方便和快捷为出发点，提供全方位、多角度的理赔服务。客户投保了，要用心经营好他们的“行、停、营”，常沟通，常回访。当保户出险了，以最快的速度做好现场查勘、核损定损，该赔的赔好，并及时赔付，不该赔的向保户和蔼解释清楚。理赔，一是理，二是赔。理是合理的赔付，要严格按照合同，不惜赔、不错赔、不漏赔、不滥赔，不损害消费者的利益；同时，提高理赔效率，加快小案流转速度，提高大案理赔质量。通过理赔提高公司信誉，推销产品，赢得客户。理赔工作关系到客户和公司的双重利益，容不得半点差错。同时，帮客户做好防灾防损，把损失消灭在萌芽状态。可以说，公司理赔部就是续保部，按规定就是一分钱也不赔，也要让保户感受到公司的温馨。说到家，保险服务重在理赔服务上，理赔是“窗口”，理赔是做好保险的落脚点。中华财险在做好客户服务中提出了“四个零”，即：“服务零距离、信访零投诉、承诺零失信、守法零案件”。这就是特色，其特色就是创新服务举措。

第三，业务上要熟悉服务内容。作为专业承保、理赔人员对所从事的工作，要系统的掌握，业务技能要精，应变能力要强，必知应会要熟，整体素质要高，有“问不倒”的本领，力争成为客户考不倒的“活字典”。尤其是理赔工作，要让“德、能、勤、绩、廉”的人来从事，假如一个理赔人员在言行上做出了有损公司的事，几经传播，给公司造成的影响将无法挽回。可以说，理赔员代表的不是一个人，而是一个公司的形象。

第四，工作作风上要落实“勤、诚”二字。“勤”就是要腿勤，嘴勤。人都是讲感情的，感情是在相互了解中建立起来的。因此，视保户为亲人，就要把不可能变为可能。“诚”就是待人诚恳，办事诚心，让保户信得过。落实“勤、诚”二字，是优质服务的核心，是营销员素质的综合体现，也是营销员在激烈竞争中制胜的绝招。

