

浅谈高端品牌 4S 店的保险服务

田怡

中国保险报

树立高端服务的理念

1. 管理层要树立高端服务的理念

4S 店服务的是汽车消费客户群体，高端品牌 4S 店服务的是高端客户群体。高端品牌区别于大众品牌，有其明显的特性，就是它的豪华性、奢侈性。4S 店是围绕着这样的产品和客户来经营的，保险公司也要围绕这样的产品和客户来经营保险业务。

首先，保险公司的管理层要树立高端服务的理念，管理者的理念将会影响所在公司的经营思路；其次，在实际经营中，要将高端 4S 店和高端客户群体当成 VIP 来服务，使用高素质的人员，提供高端的服务质量。

2. 培训员工高端服务的理念和工作水平

保险驻店员工和理赔人员是高端 4S 店高端服务的执行者和操作人。他们天天工作在高端 4S 店，与高端客户群体进行面对面的接触。加强培训至关重要，要让驻店员工和接触 4S 店的理赔人员真正树立高端服务的理念。要为高端 4S 店和客户群体服务好，保险员工自身的素质就要提升，要培训员工清楚高端品牌的历史、特点和员工的行为规范，强化品牌意识。要尽快融入到高端品牌 4S 店经营之中。要为高端 4S 店开展高端保险服务，你就要成为高素质的员工。而高素质员工是不断培训学习，严格要求才能成就的。

提供高质量的服务

1. 打造一支高水平的专业服务团队

随着保险主体的增加，保险服务领域的扩大，专业化的水平也在不断提升。任何保险产品线均有它自身的特点，高端品牌 4S 店和客户群要求保险公司提供符合其特点的服务。为此，打造一支高水平的专业团队是能否提供高端服务的关键。保险公司要将有高端服务理念、高端服务水平的员工组成专业团队，真正实行“一对一”、“二对一”的驻店方式，在实践中检验和不断提升高端服务水平。

2. 在高端品牌 4S 店实行规范化、标准化的保险服务

高端品牌 4S 店有一整套规范化、标准化的销售规章制度和行为准则，保险公司也要在实践中尽快参照，建立保险服务规范化、标准化的规章制度和行为准则。从承保、理赔的各个环节，从员工的衣着、文明用语、服务方式，尽快建立一套让高端 4S 店和高端客户群满意的行为准则。

3. 实行严格的奖罚和较高收入的考核制度



既然是用高素质人员对高端品牌 4S 店进行高端服务，严格的奖罚和较高水平的收入是不可少的，这是激励员工进行高端服务的物质基础。仅仅安排低素质、低收入的人员驻店服务，不能实现真正意义上的高端服务。驻店保险员工的收入和考核制度也要与所在 4S 店员工有同比和一定接轨。同是服务行业，同在一家 4S 店内工作，考核制度不一样，收入水平相差太大，会逐渐使保险员工心理失衡，实行高端、高水平、高质量的服务就是一句空话。保险公司和 4S 店同样是商业公司进行商业行为，最终目的是盈利，保险公司员工的收入高低要与保费规模和利润挂钩。高素质人员高水平的服务也是较高收入的一个基本点，否则，高端服务最起码不会长久。

确定高端服务的目标

1.“双赢一满意”应成为保险公司高端服务的最终目标

“双赢一满意”即：保险经营的结果使保险公司和高端 4S 店实现双赢，既有规模又有效益，同时使高端客户群体对保险销售和理赔服务满意。目标好提出，但实现的难度很大，因为牵涉的主体不一样，经营规律、产品、特点和企业文化等也不一样。客户群体既有统一性，又有差异性，要达到高端品牌 4S 店客户群体的满意，有很多工作要做，有很多问题亟待我们去解决。

2.经营好高端品牌 4S 店是能够盈利的

这里主要是指保险公司的盈利。就天津市场而言，进口高端品牌 4S 店有几十家，现大都既有规模又有效益，而且开店的速度和售车的数量都在加快，这里也给了保险公司车险业务快速发展的机会。目前天津市保险业只有人保、太平洋、平安、太平、天安、中银等部分公司介入 4S 店保险销售。为什么不是全体财产险保险公司都介入？其原因就是一条，怕亏损，怕赔不起。事实上，部分保险公司经营高端品牌的保险业务也是亏损年份居多。但以笔者所在的部门经营 3 年高端品牌 4S 店的积累经验来讲，现在肯定地说，经营高端品牌 4S 店是可以盈利的。

一是前两项已谈到，管理层要树立高端服务的理念，打造一支高端服务水平专业团队。

二是合理贴近市场的承保价格。高端品牌比大众品牌是价高、豪华、售后包括买保险的附加值也高。高端客户群体准备了较高的价格购买保险，但由于个别保险公司不计成本地追求业务发展规模、降低保险费、返还手续费，造成承保 4S 店车辆背离价值规律，造成保险公司的亏损。目前理性竞争在逐渐战胜狂热。各保险公司都在追求利润，实行效益首先要靠承保政策，新车保费折扣由去年的 30% 减到 5%，提取给 4S 店的手续费也大大降低，也就是说，保费的盈余率提高了 20% 至 30%，这就为保险公司实现盈利打下了基础。

三是区域性一站式的快捷理赔，能够有效减少或杜绝骗假赔案的发生和赔付成本的增加。人保财险一直在改进理赔模式，对理赔资源进行合理的调整，这些工作的目的就是要贴近客户，实行快捷、合理的赔付。如区域性，对高端品牌集中的 4S 店安装远程定损，保证快捷；对高端品牌 4S 店客户群建立一车一档，为客户选择不同的理赔服务方式，比如划痕险，进口汽车一件漆，少则七八百元，多则两三千元，而且要停车修理两三天时间，往往划痕出险的部位又在相同的部位。遇到不明显的划痕，我们驻店员工就可以与客户协商，保险公司认可此次出险记录在案，并建议待到一个保险期间或再次发生划痕险一并修复，这样不但为客户节约了时间，也为保险公司节约了理赔成本。

3.做好售前售后的服务是保证高端品牌 4S 店和客户群能否满意的两个不可分标准



对待高端品牌 4S 店和客户群均要给予 VIP 的待遇。对在本公司承保的车辆，要收集齐客户的信息，实行一户一档，想方设法提供增值服务，如续保的提醒，刮风、下雨、下雪给予客户温馨的提示，甚至客户的生日、节假日，均可给客户发祝贺信息，让客户感觉保险公司就在身边，时时刻刻在关心着他（她）。对高端 4S 店也要给予 VIP 待遇，参加 4S 店的活动，给予力所能及的帮助。当客户群出险发生赔款由 4S 店垫支时，对出险车辆快定快付是 4S 店最希望的，这样能够减少对 4S 店活动资金的占用，4S 店回报保险公司的就是向客户推荐承保公司。

4. 举公司之力，实现“双赢一满意”目标

以上谈到承保与理赔的两个关键环节高端服务，就一个商业保险而言，要实现这个目标，不仅靠经营单位的管理层、经营单位的专业团队员工，还需要所在分公司车险、理赔、客服、出单、信息、财务各部门的支持、指导、帮助才能实现。对财险公司而言，成也车险、败也车险。随着经济的发展，人民生活水平的提高，高端品牌 4S 店对保险业务规模的贡献度会越来越大，保险公司对高端品牌 4S 店的服务一定会越来越完善。

高端品牌 4S 店的建立在带动汽车业发展的同时，也带动了保险业的发展。对保险公司而言，服务好高端品牌 4S 店、经营好高端品牌 4S 店，不但能为公司增加车险保费、增加利润，更重要的是能提升保险公司在全社会的信誉度和影响力，保证保险公司长期持久稳定发展。一些保险公司对个别高端品牌 4S 店不愿进驻经营，是怕经营亏损。但以笔者所在的部门经营 3 年高端品牌 4S 店的积累经验来讲，经营高端品牌 4S 店是可以盈利的。

