

# 《保险客户服务与管理》

## 图书基本信息

书名：《保险客户服务与管理》

13位ISBN编号：9787504951625

10位ISBN编号：7504951625

出版时间：2009-8

出版社：中国金融出版社

作者：韩雪 编

页数：278

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《保险客户服务与管理》

## 内容概要

《保险客户服务与管理》是为了适应高职院校教育特点，培养学生保险职业能力而编写的，是国家示范性高职院校的建设成果。本教材的设计以工作过程为导向，以职业行为为线索，融知识和技能为一体，力求做到使学生能够在从业技能和岗位素质两方面得到提升，使学生尽早地熟悉和了解岗位要求。

本教材在内容上以保险客户服务与管理各个岗位工作任务为主线，涵盖了保险柜面、保险咨询和投诉、保险客户关系、服务规划、保险呼叫中心等各个客户服务相关岗位的业务工作内容、技能要求、管理流程等，并通过典型的业务训练和案例分析增强学生对岗位工作内容的理解。

本教材在形式上打破了以知识传授为主要特征的教材模式，以项目、模块、任务、活动的形式构建教学单元，按照不同的工作岗位划分

为多个项目，每个项目都以典型服务为载体设计模块与任务，以工作流程为中心整合理论与实践，实现理论与实践的一体化。同时，本教材运用案例分析、情景模拟、课后拓展作业等多种形式，穿插岗位必备的理论 and 知识点，配以大量阅读材料和提示说明，形式新颖，易于学生理解和掌握。

本教材适用于高职高专院校保险及相关经济类专业的教学，也可供保险公司业务培训和保险理论工作者、业务工作者阅读参考。

# 《保险客户服务与管理》

## 书籍目录

项目一 初识客户服务 模块1 了解客户服务 任务1 了解什么是服务 任务2 我们要服务的客户是怎样的 任务3 客户服务到底是什么 活动1 搜集国内主要保险公司的客户服务信息 活动2 广告词说明怎样的服务理念 模块2 保险公司客服部组织结构分析 任务1 了解保险公司客户服务部 任务2 了解保险公司客户服务部的工作目标及职能 任务3 了解保险公司客户服务部的工作职责 模块3 更深层次地了解客户服务 任务1 走出客户服务的几个误区 任务2 了解客户服务的重要性 任务3 认识优质客户服务意识对服务人员的意义 活动1 优质的客户服务能为保险公司带来哪些 回报项目二 有效沟通 模块1 与客户进行有效沟通 任务1 沟通方式 任务2 有效沟通的技巧 活动1 进行有效倾听 活动2 提问的技巧 活动3 与客户交谈时说话的技巧 任务3 快意沟通使客户愉悦 模块2 面对面沟通 任务1 面对面沟通的要素 活动1 面对面沟通中的“要”与“不要” 任务2 面对面沟通的技巧 活动1 面对面沟通技巧训练 活动2 测测你受准客户的欢迎程度 模块3 电话沟通 任务1 接听和拨打电话的程序 任务2 电话沟通的技巧 活动1 测测你的电话沟通能力 活动2 打电话时，你是否有这些坏习惯 任务3 应对特殊事件的技巧 活动1 你会怎样处理突发事件 模块4 电子邮件的沟通 任务1 电子邮件沟通的技巧 任务2 网络礼仪的运用 活动1 发送电子邮件的练习 模块5 测试一下你的沟通能力 任务1 沟通能力的自我评估 任务2 电话沟通能力的自我评估项目三 保险柜面管理 模块1 新单业务.....项目四 保险咨询和投诉管理项目五 保险客户关系管理项目六 服务规划 项目七 保险呼叫中心管理参考文献

4.做好服务质量管理工作，提升客户忠诚度，赢得客户的信赖和支持，为销售活动打下良好的基础。

5.通过建立先进的呼叫中心系统，有效地为客户提供高质量、高效率、全方位的服务，同时也进一步协调公司的内部管理，提高服务工作效率。

6.积极地配合公司的销售和售后服务管理，为提高客户的满意度和公司的利润水平起到良好的支持和辅助作用。

(三) 客户服务部的职能

1.对内职能 客户服务工作的核心价值，就是通过提供完善、良好的服务，帮助客户发现和解决出现的问题，保持和不断提升客户对公司的满意度，提升公司品牌知名度和美誉度，提高重复购买率，从而为公司创造源源不断的商机。

(1) 客户服务部对内负责制定客户服务原则与客户服务标准，协调沟通公司各部门之间的工作，为客户提供优质服务。

(2) 客户服务部对内负责新客户服务人员的岗位业务培训以及客户服务人员的服务业绩考核等工作。

(3) 客户服务部对内负责制定各种标准的业务工作流程，并对客户服务人员进行流程培训，使其熟练掌握各种工作流程，提高客户服务人员的工作效率。

(4) 客户服务部对内负责详细记录客户的基本情况和需求情况以及所提意见、建议次数及内容等，并进行分类分项统计。

(5) 客户服务部对内负责归集业务系统信息，把握业务系统总体情况，不断提高业务的管理水平和工作效率，提高客户满意度。

(6) 客户服务部对内负责收集其他公司的客户服务部资料并进行分析、整理和学习。

(7) 客户服务部对内负责定期向公司的有关领导和相关部门通报客户意见、建议，并提出合理的解决方案供领导参考。

2.对外职能 在产品同质化日趋明显的今天，公司之间的竞争已经从产品的竞争转入服务的竞争，转入服务能力和服务水平的竞争。公司只有在为客户服务上深入研究、加大投入，不断为客户提供超值服务，努力提高客户满意度，才能建立和保持自己的竞争优势。

# 《保险客户服务与管理》

## 精彩短评

- 1、对于客服序列的人员来说，还是挺有用的，可惜对于我，用处不是太大。
- 2、理论知识挺多的
- 3、服务必须贯彻始终，要想做好保险首先学会换位思考。
- 4、还行，内容简介了保险服务业的工作指导，以及在问题的处理方式
- 5、这本书还是不错滴，值得学习

# 《保险客户服务与管理》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)