**毕 业 设 计**



中国人寿长沙市分公司VIP客户服务方案

**姓 名**  贺琼

**所在系院**  保险系

**专业名称**  车险查勘与定损

**班级名称**  车险四班

**学 号**  201510034008

**指导教师** 马柯夫

**日 期**  2017 年 11 月 6 日

毕业设计真实性承诺

本人郑重声明：所提交的毕业设计文本和成果，是本人在指导教师的指导下，独立进行研究所取得的成果，内容真实可靠，不存在抄袭、造假等学术不端行为。除文中已经注明引用的内容外，本设计不含其他个人或集体已经发表或撰写过的研究成果。对本文的研究做出重要贡献的个人和集体，均已在文中以明确方式标明。如被发现设计中存在抄袭、造假等学术不端行为，本人愿承担相应的法律责任和一切后果。

毕业设计学生(签名)： 贺琼

2017年 11月 6 日

目 录

设计思路............................................................4

[1.中国人寿长沙分公司VIP客户服务 4](#_Toc507424693)

[1.1简介 4](#_Toc507424694)

1.2 VIP客户服务的目的...........................................5

1.2.1优质的客户服务是最好的企业品牌.............................5

1.2.2以客户为中心的服务理念....................................5

2.中国人寿长沙分公司VIP客户服务级别划分............................6

3. VIP客户服务管理体系的设置.......................................8

3.1 VIP客户服务工作现状.........................................8

3.2建立VIP客户服务体系............................................8

4. VIP客户服务管理工作职责.........................................9

4.1主管.........................................................9

4.2专员及售后服务人员.........................................10

5.VIP客户服务工作方式.............................................11

[参考文献 4](#_Toc507424706)

[致谢 4](#_Toc507424707)

**中国人寿长沙市分公司VIP客户服务方案**

**设计思路：**本设计针对中国人寿长沙分公司VIP客户服务进行探讨，对于中国人寿长沙分公司VIP客户服务的现状进行分析，对于其目前存在的主要问题进行探讨，存在的主要问题包括客户服务理念仍有不足，服务措施不能满足客户需求，代理人素质有待提升，因此在提高VIP客户服务方面应当从这三个方面进行改善，主要的措施包括完善客户服务管理的观念，提升客户服务质量，加强服务考核，提高代理人的素质。

# 1.中国人寿长沙分公司VIP客户服务

# 1.1简介

中国人寿保险股份有限公司成立于1949年10月20日，总部设于北京。公司致力打造“顶级寿险、一级财险”的国际金融企业。它是唯一一个连续10年入选《财富》世界500强，并连续5年蝉联世界品牌500强的世界双500强金融企

中国人寿保险长沙分公司是国寿保险公司下属地市级别的分公司，员工有2800多人，大部分是营销人员，有2600多人，内勤办公人员200多人。目前市场上的保险公司层出不穷，但中国人寿的综合排名一直第一，在规模上、成单保费上都具有绝对的优势。

公司主营业务渠道分为个险渠道、银保渠道、团险渠道，在总经理室领导下，机关下设综合管理部、监察部、人力资源部、财务会计部、客户服务中心、个险销售部、团体业务部、银行保险部、培训部、互动业务部。

公司的产品种类比较齐全，涉及范围比较广，其中理财产品、养老保险、少儿保险和意外保险的产品销售较好。

**1.2 VIP客户服务的目的**

**1.2.1优质的客户服务是最好的企业品牌**

客户光顾中国人寿保险长沙分公司是为了得到满意的服务，他们不会注意也不会在乎仅具有一般竞争力的服务，要想让客户把中国人寿保险长沙分公司的美名传扬出去，就要让中国人寿长沙分公司的客户服务绝对出色，优质客户服务是防止客户流失的最佳屏障，是中国人寿保险长沙分公司参与市场竞争的王牌武器。

## 良好的口碑使企业财源滚滚！

## 老客户是中国人寿保险长沙分公司发展壮大的基石，老客户＝更少的非议＋丰厚的利润

## 开发新客户比为老客户提供服务需要多花费五倍的时间、金钱与精力。

## 服务对于中国人寿保险长沙分公司的意义远远超过销售。

## 优质的客户服务是最好的中国人寿保险长沙分公司品牌。

## 1.2.2以客户为中心的服务理念

### 中国人寿保险长沙分公司把客户关系管理提升到了一个重要的战略地位，全面增强“以客户为中心”的服务意识，在业务规模扩张过程中，坚持客户精细化管理、创立新规范流程。在大的宏观环境的分析上，也紧抓时势，在我国城镇化迅速推进和人口老龄化的背景下，深入市场，抓住机遇，促进企业的快速发展。

在“以客户为中心”的发展战略的指导下，中国人寿保险长沙分公司不断地稳步前进。其客户管理战略已经由 2010 年的雏形不断的发展成现在的成熟阶段，近年来，更是提出了覆盖客户全生命周期的服务体系，这个体系使得中国人寿长沙分公司的业务流程责任更加清晰，更加连贯，客户覆盖也更加的全方位。在这个体系的实施下，分公司与顾客的关系更加的密切，很大程度上提升了顾客的产品体验，提高了客户满意度，从而发掘了客户更大的潜力，客户流失率大大降低。

# 2.中国人寿长沙分公司VIP客户服务级别划分

公司根据VIP客户服务管理办法的标准，向达到对应标准的客户发放VIP卡，如表1。VIP客户定级具体标准如下：

贵宾级：标准保费10万元（含）——25万元（不含）

白金级：标准保费25万元（含）——50万元（不含）

钻石级：标准保费50万元（含）以上

表1 公司层面客户策略

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务分类 | 服务项目 | 职级 |  |  |
| 钻石级 | 白金级 | 贵宾级 |
| 保单基础服务 | 柜面优先服务 | √ | √ | √ |
| 电话优先接入服务 | √ | √ | √ |
| 附加值服务 | 免费定项健康体检 | 钻石级标准 | 白金级标准 | 贵宾级标准 |
| 预约挂号 | 健康管理卡  （大家庭卡） | 健康管理卡  （小家庭卡） |  |
| 导医导诊 | 健康管理卡  （大家庭卡） | 健康管理卡  （小家庭卡） |  |
| 机场、高铁贵宾通道 | 4次/年 | 2次/年 |  |
| 特约商家超值优惠 | √ | √ | √ |
| 生日、节日祝福短信 | √ | √ | √ |
| 生日、节日拜访赠送礼品 | √ | √ |  |
| VIP客户年会活动 | 钻石年会 | 白金年会 | 贵宾年会 |
| VIP客户专题讲座 | √ | √ | √ |
| 资讯短信 | √ | √ | √ |
| 其他特色服务 | VIP接待室服务 | √ | √ | √ |
| 业务处理绿色通道 | √ | √ | √ |

# 3. VIP客户服务管理体系的设置

**3.1 VIP客户服务工作现状**

近几年，随着保险市场竞争的日趋激烈，保险业务的迅速发展，为了不断满足VIP客户需求，中国人寿保险公司在VIP客户服务方面做了大量的工作，如全国开通VIP客户服务专线，架起了公司与客户沟通的桥梁；有的成功开发了短信VIP客户服务系统，通过手机信息的形式，实现公司与客户VIP俱乐部，增加了同VIP客户之间的交流与沟通；有的还为VIP客户提供免费体检，为保户送去了公司的真情和温暖；有的对大额赔款送款上门，开展节日慰问等附加值服务等，树立了公司良好形象，但在VIP客户服务方面还存在诸多亟待解决的问题：一是VIP客户服务体系不完善，VIP客户服务内容不规范、不具体、不统一，缺乏明确的战略定位和工作标准；二是VIP客户服务机构不健全，人员不落实；三是缺乏有效的管理制度，如考核、奖励办法、监督和反馈机制等。

**3.2建立VIP客户服务体系**

第一阶段是以保单为中心的服务阶段。这一阶段中国人寿保险公司的服务以寿险保单的维护为核心，公司的系统设计以寿险保单为单位，服务的内容基本上以寿险合同变更和续期收费为主。服务强调的是物而不是人，是合同而不是合同的主体，是续期利益而不是人际关系。

第二阶段是以VIP客户为中心的服务阶段。这个阶段开始强调VIP客户的满意度，系统设计以VIP客户为中心，内容流程重组，注重适应客户简洁流畅作业的需要，在这期间，公司要开发出很多附加值服务的项目，以增加VIP客户对公司的满意度和忠诚度。

建立VIP客户服务体系的基本思路是：以客户需求为导向，以客户满意为目的，从以传统的保单为中心，转向以客户满意为中心，注重客户关系管理，建立在整个行业领先的客户服务体系，即CRM系统。

## 4. VIP客户服务管理工作职责

**4.1主管**

1、整理客户服务的日常管理工作;

2、制定与完善VIP客户管理制度范和完善岗位职责，优化VIP客户服务流程;

3、建立各类销售数据库系统并做好相应的数据分析，完成月度、季度、年度销售指标数据的统计工作;

4、VIP客户满意度的调查，完善VIP客户需求分析，制定可行性方案提升VIP客户满意度;

5、拟定本部门成员的培训计划，对客服专员的业务技能、投诉处理技巧、工作态度等进行指导和培训，并进行案例实操培训工作掌控客户服务质量。

6、负责与服务有关的文件的受控签发管理。

7、负责组织接待、处理业主的投诉,做好工作记录,了解事件的真实性,协调各部门、区域跟进处理,并将事件最终闭环,了解投诉者对事件处理的满意度。

8、负责组织部门员工对VIP客户的意见、投诉、建议进行分类,归纳、统计,并将分析情况每周向公司作一次报告,每月将有关情况通报各部门、区域,落实改进措施。

 9、组织各区域对VIP客户的走访活动。负责组织全区性的社区文化活动及服务质量评议和顾客调查度测量。

10、负责对本部门各岗位的工作检查,并对服务执行情况的进行绩效考核。

  12、完成单位交付的其他工作,以及协助其他部门完成VIP客户服务的相关工作。

**4.2专员及售后服务服务人员**

1、专业受理**VIP**客户来电和网络咨询，能够及时发现**VIP**客户问题并给到正确和满意的回复；

2、针对公司现有的**VIP**客户进行营销，让**VIP**客户了解并接受更多的公司产品，达到最好的网络营销的效果；

3、积极进行品牌推广，维护VIP客户关系。

4、负责VIP客户方员工的补充医疗售后服务工作；

5、VIP客户的续签工作；

6、负责客户、员工投诉及突发事件的应对处理，保持与客户、员工及相关机构的及时有效沟通，同时按要求及时上报处理情况；

7、成己为人，成人达己，以客户为中心，为VIP客户做好后续服务工作。

**5.VIP客户服务工作方式**

1. **建立客户经理客户服务计划表**

建议每位客户经理为每年、每月、每周的VIP客户服务工作制定详尽且切实可行的计划，进行日常维护工作。

**2、24小时全天候服务**

VIP客户经理需要为VIP客户提供24小时全天候服务，无论何时何地，客户经理必须尽力为客户提供满意的优质服务。

**3. 加强客户沟通增进感情**

加强与客户沟通交流的主动性，沟通方式可以根据客户喜好和沟通内容，采用短信、彩信、电话、登门拜访、接待等方式。

**4、细化服务，体现亲情**

细化服务内容，创新服务模式，从点滴小事上体现对VIP客户无微不至的关怀。比如：客户生日时的问候、天气变化提醒，客户远行祝福等等，都可以加强与客户的感情交流。

**5、实时推介业务，想客户所想**

熟练掌握业务知识，并根据客户特点，想客户所想，向客户推介真正有用的常规业务和新业务，使客户经理感受专业VIP服务。

**6、做好离网预警、客户挽留工作**

建立离网预警机制，随时关注所管辖VIP客户的动向，加紧与异动客户的沟通交流，加倍关注具有离网倾向的VIP客户；当客户提出离网时，灵活运用公司的营销政策和对VIP客户的特殊关怀政策，做好客户的挽留工作，有效控制离网率。

**7、做好VIP客户日常服务工作，避免出现投诉**

对待客户咨询、业务办理、解决客户需求、为客户提供回馈服务等VIP客户日常服务工作，客户经理应在强烈的服务意识的指引下，灵活处理，为VIP客户提供良好的服务。

## 参考文献：

[1]李雪.保险企业客户关系管理[J].经贸实践,2017(06):189-190.

[2]高飞.网络经济下整合营销的新趋势[J].中国集体经济,2016(31):65-66.

[3]曹红梅.商业创新背景下保险公司客户服务创新方法研究[J].中国市场,2016(44):142-143.

[4]张鹤.保险公司服务营销策略研究[J].中国市场,2016(40):20-21.

[5]王柳静.网络经济下整合营销的新趋势[J].商场现代化,2016(17):66.

[6]王国军.保险客户服务新思维[J].中国保险,2016(03):6.

[7]万里虹.4.0版的寿险客户服务[J].中国保险,2016(03):17-21.

[8]何国生.保险客户服务质量管理创新研究[J].现代商业,2015(25):92-93.

[9]李洪霞.财产保险公司通过客户细分提供更好的服务[J].赤子(上中旬),2015(09):168.

[10]阎栗.寿险公司客户服务理论与实践[J].时代金融,2015(12):228-229.

[11]林蓉,郭亚军.保险公司客户服务创新研究[J].科技与创新,2014(03):100-101.

**致谢**

在这求学的三年里，坎坷与收获永远是伴随的，但不论是成功也好，失意也罢，许多老师、同学和朋友都给了我一如既往的支持与鼓励。衷心感谢马柯夫老师对我论文写作的指导，感谢我的所有任课老师们，

感谢他们在我读书期间，给予我的谆谆教诲。在这里我对所有给予过我人生帮助的老师致以我最崇高的敬意，和最真挚的感谢!