

用专业服务创造车险高续保奇迹



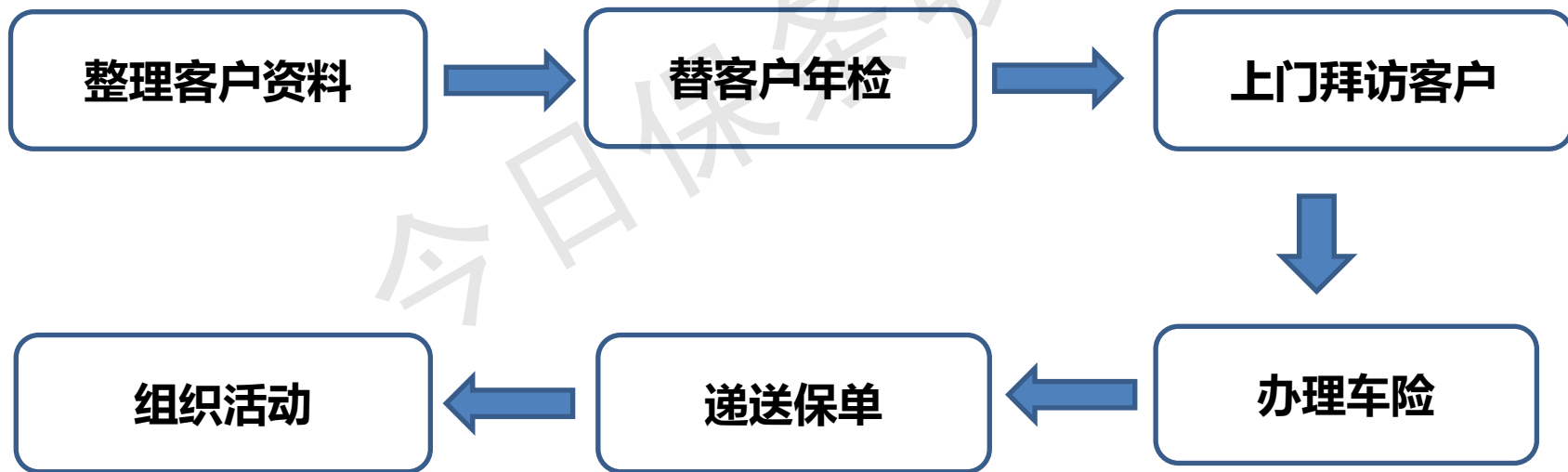
车险	保费	件数
2014年	14.5万	46
2015年	25.4万	83
2016年	33.2 万	101

每年车险续保率高达90%

一、我对车险的认识

车险不是用来赚钱的，是拿来占领市场、开拓客户的；

二、车险续保流程



(一) 对车险客户资料精心保存

- 1、产险专员对行驶证、身份证进行分类保存；**
- 2、产险专员登记台账，包括客户姓名、手机号码、保费、到期日期、投保内容；**
- 3、提前2个月整理到期客户车辆信息；**
- 4、算价发送车辆报价单等待客户确认；**

备注：所有续保的客户不需要客户第二次提供资料！

(二) 帮助客户安排年审

“你的车子下个月要年审了，是你自己去还是我帮你去？”

目的：告知客户车险要到期了，90%以上的客户会选择帮忙年审！

细节：

****和**均找好对应的年审专职**

师傅，长期合作；

**验审师傅一般周三晚把车开走，
周五把车送会给客户，不耽误客户
上班。**



(三) 报价告知客户需要投保

“车险马上要到期了，我先帮你算个价，你也可以去了解一下其他公司的价格。”

“我先帮你把价格算好，具体哪一天保，你自己定，想好了打电话给我。不过早保有早保的好处，投保前，你确定保钊晓辉那里，但骚扰电话会很多。”

如果有方案，提前将方案告知客户，待方案期间再刷卡投保。

(四) 带礼物上门拜访

对象：新保客户或转介绍客户

工具：阳光LOGO水杯

- 1、投保前会接到很多公司电话，比我们高比我们低，都正常；
- 2、买保险首选服务，“闪赔、直赔是阳光首创，其他公司都是学阳光的”，所以理赔不用担心；
- 3、对寿险客户或者长期续保客户，可以垫交保费。



(五) 递送保单

话术：

- 1、**“车上的交强险标识撕掉，把新的贴上，免得罚款”；**
- 2、**“我手机24小时开机，你有事第一时间打电话给我；
赔或不赔我给你个建议，但一定要现场报案”；**
- 3、**“酒驾我肯定是不管的”；**
- 4、**约定下次见面的时间。**

送保单时既不主动提寿险，也不要求转介绍，为下次活动做铺垫

灿烂阳光意外卡、家财卡、燃气宝

- 1、小卡单大功效，用50元达到超值效果；
- 2、万一理赔，则更能强化客户保险理念，为成为寿险客户做铺垫。



三、车险专属服务（一）

常备小礼物



三、车险专属服务（二）

客户发生理赔第一时间赶往事故现场

- 1、与产险理赔人员保持良好关系，确保高效处理；**
- 2、车上常备“高档矿泉水”，缓解出险客户紧张；**
- 3、如无法赶到，则电话指导出险人员现场报案；**
- 4、如遇到人伤或高额案件，协助客户收集资料，关注理赔进度。**

凡服务过或理赔过的客户转介绍概率为100%

三、车险专属服务（三）

与汽修厂合作，为客户提供倾情服务

- 经常有客户买二手车，小问题比较多，4S店比较贵；
- 汽修厂为客户提供专业、性价比服务，客户感觉好；
- 为汽修厂源源不断介绍生意，汽修厂也很满意；
- 汽修厂也是个险的主要客户。

四、案例

一女性客户，买宝马二手车。

2017年大年初三，车子漏电，无法启动。

过年汽修厂放假，保险公司值班人员少，出动慢。

客户紧急联系刁晓辉；

利用汽修厂的私人关系，第一时间帮助客户解决难题，客户非常感激。

**客户自己的车险每年主动续保，并主动转介绍5辆车险客户，
还签下2单寿险。**

个人感悟

相比价格，客户更**重服务，重感觉**；
把服务做到极致，让自己成为市场的唯一。

