



教育部支持项目
保险实用型人才培养规划教材
博雅精品教材系列



INSURANCE

保险经纪服务

BAOXIAN JINGJI FUWU

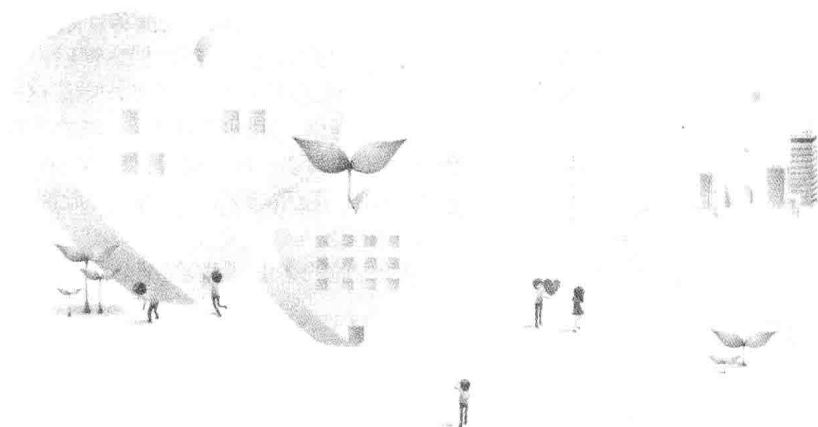
主编 沈开涛



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



教育部支持项目
保险实用型人才培养规划教材
博雅精品教材系列



INSURANCE

保险经纪服务

BAOXIAN JINGJI FUWU

主 编 沈开涛

副主编 任向英 原 越



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书是我国首套保险实用型人才培养规划教材之一,是校企双方人员深度合作编写的成果。

本书按保险经纪机构保险经纪服务相关职业岗位和典型工作任务分为9章,包括保险经纪服务概述、保险经纪服务内容、保险经纪服务团队、保险经纪服务计划、保险经纪服务成本、保险经纪案件处理、保险经纪投诉处理、保险服务评价与价值创造、客户档案管理。

在整体安排上,坚持以保险经纪服务为核心,各章均围绕这一核心进行从理论到实践层面的深入阐释。在具体编写体例上,设计了课前导读、知识学习目标、能力培养目标、教学重点、教学难点、引导案例、案例、课堂思考、课堂活动、延伸阅读、补充阅读、案例分析、实训、复习思考题等灵活性板块,力求实现轻松引入话题、严谨介绍理论、灵活实践应用、提高保险经纪服务知识和技能的目标,做到理论性、应用性、现实性和前瞻性的有机结合。

本书适用于职业院校保险专业的学生、保险经纪公司在客户服务和客户关系管理领域工作或希望从事相关工作的人员。

图书在版编目(CIP)数据

保险经纪服务/沈开涛主编. —北京:北京大学出版社, 2015.8

(保险实用型人才培养规划教材)

ISBN 978-7-301-26089-0

I. ①保… II. ①沈… III. ①保险业—商业服务—高等职业教育—教材 IV. ①F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 167267 号

书 名	保险经纪服务
著作责任者	沈开涛 主编
责任编辑	陈颖颖
标准书号	ISBN 978-7-301-26089-0
出版发行	北京大学出版社
地 址	北京市海淀区成府路 205 号 100871
网 址	http://www.pup.cn 新浪微博: @北京大学出版社
电子信箱	pup_6@163.com
电 话	邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667
印 刷 者	北京大学印刷厂
经 销 者	新华书店
	787 毫米×1092 毫米 16 开本 19.75 印张 460 千字
	2015 年 8 月第 1 版 2015 年 8 月第 1 次印刷
定 价	46.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

图书如有印装质量问题,请与出版部联系,电话: 010-62756370

保险实用型人才培养规划教材

编 委 会

主 任：

沈开涛 江泰保险经纪股份有限公司

副主任：

王绪瑾	北京工商大学保险学系
陶存文	中央财经大学保险学院
刘冬姣	中南财经政法大学金融学院
周建松	浙江金融职业学院
刘胜辉	陕西职业技术学院
陆建洪	苏州经贸职业技术学院
孙景余	秦皇岛职业技术学院
焦福岩	北京经贸职业学院
杨立范	北京大学出版社
陆 华	江泰保险经纪股份有限公司

编 委：

何惠珍	浙江金融职业学院
李 良	苏州经贸职业技术学院
朱丽莎	浙江经贸职业技术学院
李 颀	陕西职业技术学院
梁 涛	辽宁金融职业学院
任向英	秦皇岛职业技术学院
邵书怀	苏州经贸职业技术学院
李 兵	浙江金融职业学院
程 雷	淄博职业学院
史志贵	无锡商业职业技术学院
苏重来	成都工业职业技术学院
何先华	荆州理工职业学院
张爱祥	江泰保险经纪股份有限公司
原 越	江泰保险经纪股份有限公司
张志安	江泰保险经纪股份有限公司
纪 林	江泰保险经纪股份有限公司
崔 敬	江泰保险经纪股份有限公司
狄 刚	江泰保险经纪股份有限公司

总 序

进入新世纪以来,我国保险业在国民经济建设中发挥着越来越重要的作用,随着发展速度的加快,保险企业对人才的需求日益增大,尤其是对保险销售、保险服务等实用型人才需求更大,这就对保险实用型人才培养的数量和质量都提出了很高的要求。

保险是一门专业性很强的复合型学科,同时又是一门实用性很强的学科。保险企业不仅需要具有扎实理论功底和良好发展后劲的研究型人才,而且还需要具有较强职业技能、实务能力和创新精神的实用型人才。在实际工作中,保险市场对保险销售、保险服务等实用型人才的需求已占到人才需求总量的70%~80%,而国内开设保险类专业的高等院校大多数都偏重于理论教学,主要培养的是理论型、研究型人才,这就造成一方面保险企业招不到急缺的实用型人才,另一方面保险专业毕业的大学生却找不到好工作。

作为朝阳行业的保险经纪不断显现出蓬勃生机,保险经纪人在国民经济的各个领域也发挥着越来越重要的作用。保险经纪人具有职业领域宽、专业技能强、服务行业广等特质,而我国的高等学校尚未开设保险经纪专业,因此保险经纪人才尤其是经过保险经纪专业培养的人才严重匮乏。

《中国保险业发展“十二五”规划纲要》明确提出“鼓励保险企业与各类大专院校和科研机构建立长效合作机制,打造行业人才培养基地”,《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》提出了“实行工学结合、校企合作、顶岗实习的人才培养模式”,这在国家层面上为我们培养人才指明了方向。职业教育的目标是培养高素质技能型人才,目前我国一万多所职业院校约有3000万名在校生,高职高专毕业生整体就业率在95%左右,但毕业后到银行、保险、证券等行业工作的不到5%。我认为,职业教育特别是高等职业院校,就是培养保险销售、保险服务等实用型人才的摇篮。

2013年6月,我们向教育部职业教育与成人教育司提交了与职业院校合作培养保险实用型人才的报告,教育部各级领导高度重视。同年11月,在教育部的支持指导下,“江泰保险实用型人才培养培训项目”开始实施。我们与职业院校共同建立“江泰保险实用型人才培养培训基地”,创新合作模式,培养保险实用型人才。旨在为职业教育提供新的专业空间,为保险业填补保险经纪、保险销售、保险服务等实用型人才缺口,也为职业院校的优秀学生提供学习保险实务技能的机会,并为他们开辟就业新渠道,定向培养一批满足江泰保险经纪股份有限公司需要及保险行业发展需要的高素质技能型和高级应用型人才。

要培养保险经纪实用型人才,首先要有一套保险经纪实务教材。而现实情况是,一方面现有保险类教材大多是纯理论的,内容与实际工作流程、技能脱节,导致学生进入企业后无法学以致用;另一方面,目前国内很缺乏保险经纪理论或实务的相关著作,保险经纪的专业教科书也很少,更没有一所学校开设保险经纪课程。因此,编写一套以保险经纪专业为主体的、比较系统的保险实务教材就成为我们这个项目的重中之重任务。

编写教材对于江泰人来说还是一件新事物。江泰保险经纪股份有限公司是我国第一家开业的全国性、综合性保险经纪公司,公司成立以来一直围绕制度、产品、技术、服务、



模式等方面务实创新,十五年市场拓展已经提炼有系统的专业技术;十五年成功已经积累了丰富的实战经验;十五年发展已经形成独有的江泰文化和核心价值观。我认为,编写这套教材,无论是对社会、对保险行业、对职业教育还是对江泰的发展都是具有意义的一件事,江泰人有信心、有能力来分担这份社会责任。

本套教材包括《保险市场基础知识》《风险识别》《保险产品解读》《保险销售实务》《保险采购实务》《保险经纪服务》《保险经纪公司经营管理》《保险项目管理基础知识》《合规与道德》9本,以保险经纪实务知识和专业技能为主线,在保险基本理论、基本原则的基础上,形成一个相对完整的理论知识、实务技能的逻辑体系。根据高等职业院校的特点和培养实用型人才的目标,在编写中着重突出了以下三个特点。

1. 创新性

本套教材以江泰公司在十五年发展中积累的大量经验、案例和建立的周密业务流程及标准为基础进行原创,将江泰的优势专业、特色技术、经典案例和规章制度、业务流程、服务标准、职业操守、企业文化,以及相关数据、图表等可转化为教学内容的资料整理为编写素材,梳理归类知识和技能点,从职业岗位(群)能力分析入手,以岗位工作过程为导向,对知识体系进行重构、整合,突出岗位工作与教材编写的针对性及关联性。

在体系结构设计上更新。按照保险经纪的职业领域、业务范围、流程环节设计教材体系,9本书相对独立又互为关联,提炼出知识结构体系和技能实务体系,通过系列教材保持保险经纪职业领域的整体性。

在知识体系设计上更新。9本书在满足总体知识体系的基础上又各具特色,在内容结构上采用的是先理论后实务、先知识后操作的方法,以符合工作岗位、工作任务的业务流程的实践规律,使工作规律与学习规律相融合,区别于一般保险类教材按学科理论内容编写的传统方式,突出工作过程的逻辑性,让学生在由理至实、由易到难的学习过程中逐渐构建知识结构,增长实务能力。

在合作编写方式上更新。以学生为中心,跨界共同编写教材。由主编设计确定编写大纲(三级目录),江泰公司具有丰富实践经验的人员与高等职业院校具有丰富教学经验和编写教材经验的老师交叉编写,征询行业专家、大学教授的建议,多次循环增减、修改,在不断反馈、分析、统一中完善。形成了以学生为中心的由人才需求方、职业教育方、社会相关方等各方共同参与编写的教材编写模式。

2. 实用性

以江泰公司真实的工作任务、工作过程为依据,整合、序化教材内容,科学设计学习性工作任务,突出教材的实用性。

以学生就业为导向。遵循现代职业教育教学特点,始终把握“必需”“够用”和“能用”“会用”的实用性原则,以保险基本理论为引导,以保险经纪实务技能来展开,避虚就实,去繁就简,培养学生实际动手能力和解决问题的能力,让学生学而能用、学而有用。

以职业工作任务为主线。本套教材以保险经纪企业实际的职业工作任务为主线开发设计,在教材的主体内容上依据江泰公司的实际职业工作流程及专业知识来编写,融入保险经纪人的执业标准,确保教材的专业性,形成一条极具行业职业发展前景的知识链。全套



教材为学生提供了一个学习职业知识的大平台,多岗位、多方法、多视觉、全方位地学习、了解、掌握保险经纪知识,毕业后可以适应不同的岗位工作、较快地配合其他岗位工作、规划自己的职业发展前景。

以培养实务能力为重点。围绕经济社会和保险经纪岗位(群)能力的要求,以保险经纪实务技能为重点,对保险经纪人所应具备的各项专业操作技能进行深入理性提炼,以具体的岗位工作为载体整合教材内容,对实战性操作技术内容进行重点阐述,不追求保险学科本身理论的体系关联和数理模型系统的单一性,整体上突出保险经纪的专业性和实用性,着重培养学生具有保险经纪人的综合素质和专业实务能力。

3. 知识性

理论与实践结合,知识与技能一体,以强化本套教材的知识性和开放性,力求使教材具有“教、学、做”一体化培养人才的科学性。

精心构建知识结构。在知识范围方面,既有保险经纪的理论知识、技能知识、现代保险的基础理论、销售理念、客户服务、风险管控,也有保险项目管理等贴近时代、贴近市场的专业知识技能,还有合规操作、职业道德、服务礼仪等方面的职业素质知识。

拓宽学生的知识面。在关联知识方面,通过配置丰富的典型案例、插图以佐证相关理论知识;通过大量的补充阅读、延伸阅读的链接拓展知识学习量;嵌入真实生动的行业、企业故事让学生了解企业的组织架构、岗位职责、业务流程,以及员工应当具备的职业素质,体验企业的工作过程、业务流程和真实的经营管理过程,掌握作为一名保险经纪人应具备的知识、技能和基本职业素质,为今后走上工作岗位做好准备。

增强知识的时代性。在新知识方面,充分考虑我国保险行业的新情况,积极借鉴国内外保险行业最新研究成果及移动互联等应用技术,按最新的法律法规来融合规范每本教材的内容,将新模式、新方法、新技能和新的实践经验转化为知识点。基本知识与前沿理论结合,传统操作与现代技能一体,让学生学到新知识、掌握新技能、跟进新发展。

近两年的时间,六易其稿,这套教材就要与读者见面了。经相关专家教授审阅,大家认为:知识性、实用性、创新性是这套教材的灵魂。这套教材不仅填补了高等职业教育保险类专业教材的空白,也填补了保险理论中保险经纪实务的学术空白。希望能够为高等职业院校培养金融保险专业学生、培养保险经纪人才提供一套教学蓝本,也为保险同业管理者、金融保险工作者、企业风险管理者提供一套参考资料。

不忘初心、常怀善念。对于这个项目,我们始终抱有一种责任感和使命感。江泰作为我国保险经纪行业的龙头企业,将在教育部支持指导下积极与高等职业院校合作,为我国保险行业培养一批优秀的实用型人才,为我国高等职业教育探索校企合作新模式作出一份贡献。

2015年7月28日于北京

致 谢

这套教材的出版，是相关各方智慧和辛勤劳动的结晶。在这里，我要衷心感谢教育部各级领导的关心支持，尤其要感谢葛道凯司长、刘杰处长，他们不仅对教材编写的启动、审稿全过程给予了大力支持，还在校企合作编写教材的方式方法上给予了经验帮助和热情指导，为编写教材把握了目标导向；感谢中国保监会中介部领导的支持，感谢颜韬副处长在教材编写启动时给予的鼓励；感谢中国保险学会领导的支持，感谢张领伟副秘书长对教材编写提出的好建议；感谢北京工商大学保险学系主任王绪瑾教授、中央财经大学保险学院副院长陶存文教授、中南财经政法大学金融学院副院长刘冬姣教授，他们从保险学资深教授的角度为这套教材提出了许多宝贵意见，使教材更加完善；感谢北京师范大学职业与成人教育研究所所长赵志群教授，他专门主持“实践专家访谈会”为我们开发职业教育教材提供了方法指南。

在这里我还要诚挚地感谢编写团队。首先要感谢各参编院校领导的大力支持，感谢各位参编老师，他们发挥职业教育教学的专长，利用课余时间积极投入，为这套教材的编写、修改付出了辛勤的努力；同时也要感谢我们江泰公司的编写人员，他们充分发挥保险经纪业务专长，运用多年积累的经验，加班加点完成了这套教材的编写、修改；最后，要感谢北京大学出版社的大力支持，感谢杨立范副总编，他参与了这套教材编写的全过程，在每一个阶段都给我们提出了好的建议，避免了在编写中可能出现的失误。

在这套教材编写中，我们还参阅了许多专家学者的作品、材料，在此也一并表示感谢。



2015年7月28日于北京

前 言

作为我国首套保险实用型人才培养规划教材之一,《保险经纪服务》是针对保险经纪公司专业服务工作情景编写的一本实用教材。

本教材致力于培养学生的保险经纪服务知识、理念和实务操作技能,在满足企业需求的同时,又关注学生的可持续发展。为此,我们组织了多位多年从事保险研究、教学的一线教师和长期在保险客户服务岗位工作的员工,在借鉴他人长处的同时,结合保险经纪服务现状及发展趋势,充分考虑到职业院校学生的基础和特点,从学生“必需”“够用”的知识角度组织内容,力求做到使学生学以致用。本教材具有以下鲜明的特色:

(1) 以职业教育教学规律为基础,整合江泰保险经纪股份有限公司的专业优势、特殊技术、经典案例、规章制度、业务流程、服务标准、职业操守及相关图表等大量企业素材,由校企双方人员共同参与编写。

(2) 内容安排采用全程渐进的方式,以保险经纪服务概述、服务内容、服务团队、服务计划、服务成本、案件处理、投诉处理、保险服务评价与价值创造和客户档案管理等保险经纪服务流程和服务管理为顺序组织编写,符合保险经纪服务工作流程,符合学生对事物的认知规律,体现了学校与企业的有效对接,能有效提高学生的职业能力和思维能力。

(3) 内容编写采用全程导入、渗透的方式,注重理论与实际的紧密结合。每章以课前导读、引导案例导入学习内容,并于正文部分适当安排了一些延伸阅读、补充阅读、案例、课堂思考、课堂活动等内容,每章最后的知识与技能训练部分,则安排了案例分析、实训和复习思考题,帮助学生加深理解保险经纪服务知识,熟练进行案例分析,提高保险经纪服务的实际操作技能。

本教材由江泰保险经纪股份有限公司沈开涛担任主编,由秦皇岛职业技术学院任向英和江泰保险经纪股份有限公司副总裁原越担任副主编。本教材具体编写分工为:江泰公司崔明编写第一、三、五章;宋凤娇编写第二、四章;崔明、王匆编写第六章;卢向飞编写第七章;张凯珩编写第八、九章。秦皇岛职业技术学院任向英编写第一、五章;万淑艳编写第二章;宋志艳、李玉仙编写第三章;章扬编写第四章;宋志艳编写第六章;李玉仙编写第七章;张锦编写第八、九章。

本教材在编写过程中得到了秦皇岛职业技术学院刘艳红副院长和江泰保险经纪股份有限公司相关领导的大力支持和指导,在此表示深深的谢意!

另外,本教材在编写过程中,参考了国内多种专著、报刊和网上资料,在此谨对其作者致以衷心的感谢!

由于时间仓促,编者水平有限,各种疏漏在所难免,敬请专家和各位读者批评指正。

编 者

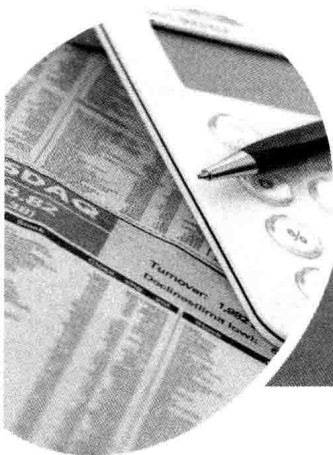
2015年6月

目 录

第一章 保险经纪服务概述	1
第一节 保险经纪服务概念.....	2
第二节 保险经纪服务与客户服务.....	16
第三节 保险经纪服务流程.....	22
本章小结.....	26
知识与技能训练.....	26
第二章 保险经纪服务内容	30
第一节 建立保险经纪服务关系.....	31
第二节 提供风险评估服务.....	38
第三节 设计保险方案.....	43
第四节 选择保险公司.....	48
第五节 办理投保手续.....	55
第六节 保险期内服务.....	59
第七节 协助客户索赔.....	70
本章小结.....	74
知识与技能训练.....	75
第三章 保险经纪服务团队	79
第一节 服务团队概述.....	80
第二节 服务人员.....	89
第三节 服务礼仪.....	103
第四节 服务团队管理.....	110
本章小结.....	116
知识与技能训练.....	116
第四章 保险经纪服务计划	120
第一节 服务计划制订.....	121
第二节 服务计划执行.....	133
第三节 服务计划控制.....	137
本章小结.....	143
知识与技能训练.....	143
第五章 保险经纪服务成本	147
第一节 服务成本概述.....	148



第二节 服务成本控制.....	154
第三节 服务成本评价.....	163
本章小结.....	167
知识与技能训练.....	167
第六章 保险经纪案件处理.....	170
第一节 案件处理概述.....	171
第二节 财产及意外险案件处理.....	176
第三节 健康险案件处理.....	195
本章小结.....	201
知识与技能训练.....	201
第七章 保险经纪投诉处理.....	205
第一节 投诉概述.....	206
第二节 投诉管理体系.....	213
第三节 投诉处理流程.....	216
第四节 责任追究与处理.....	230
本章小结.....	232
知识与技能训练.....	232
第八章 保险服务评价与价值创造.....	235
第一节 保险服务评价.....	236
第二节 客户忠诚度培育.....	249
第三节 价值创造.....	262
第四节 客户活动组织.....	267
本章小结.....	271
知识与技能训练.....	271
第九章 客户档案管理.....	277
第一节 客户档案管理概述.....	278
第二节 客户档案收集与鉴定.....	282
第三节 客户档案立卷与移交.....	288
第四节 客户档案保管与利用.....	295
本章小结.....	297
知识与技能训练.....	298
参考文献.....	302



第一章 保险经纪服务概述



课前导读

保险经纪公司修改公司服务规范

2013年1月底保监会下发的《保险经纪机构基本服务标准》(以下简称《标准》)将保险经纪服务的流程划分为建立保险经纪服务关系、评估风险、拟订投保方案、为客户选择保险公司、办理投保手续、保险期内服务、协助索赔、处理投诉等,并提出了以客户利益最大化为服务宗旨及诚实守信、专业胜任、勤勉尽责的要求。

《标准》发布后,某保险经纪公司立刻组织相关部门对服务标准展开讨论,结合服务过程中的实际情况,对比公司目前执行的服务管理制度,细化服务标准要求,对该公司《客户服务基本规范》进行修改,将“规范服务标准,提高服务质量”的观念贯彻落实到经营活动全过程。

思考题:

- (1) 保险经纪服务与保险公司提供的服务一样吗?
- (2) 保险经纪服务流程是什么?
- (3) 保险经纪服务对保险经纪公司发展有什么重要意义?



知识学习目标

1. 掌握保险经纪服务和客户服务的概念和意义。
2. 熟悉保险经纪服务与客户服务之间的关系。
3. 熟悉保险经纪服务流程。



能力培养目标

1. 能够区分保险经纪服务与客户服务之间的关系。
2. 能充分认识到保险经纪服务的重要性。
3. 能够掌握保险经纪服务流程。



教学重点

1. 保险经纪服务的意义和重要性。
2. 保险经纪服务与客户服务的关系。

教学难点

深入理解保险经纪服务与客户服务的关系。

第一节 保险经纪服务概念

引导案例

保险经纪公司与银行全面合作

2003 年,某保险经纪公司协助某大型国有商业银行完成了固定资产保险全国统保,不仅开了银行界固定资产统一保险的先河,而且对国有资产如何降低管理成本起到了很好的示范作用,受到了社会各界的广泛关注。与银行合作 11 年来,该保险经纪公司专业、及时、本地化的服务得到了客户的认可,与银行总行签署了全面合作协议,合作领域在固定资产统保基础上增加多个险种。该保险经纪公司保险经纪服务的成功经验得到银行界的广泛认可,目前为多家大型银行提供保险经纪服务。

试问:该保险经纪公司成功的经验是什么?

保险公司、保险中介等保险机构向客户提供的产品是保险服务,服务是企业的生存之本。目前,我国保险行业竞争的内涵已由规模竞争、关系竞争发展为以服务为主要内容的质量竞争。因此,保险服务是保险机构发展的关键,只有为客户提供独具特色的优质服务,令客户满意,才会赢得客户,在竞争中获胜。

一、保险经纪服务的含义

(一) 服务是什么

1. 服务的定义

经济学意义上的服务,是指以等价交换的形式,为满足企业、公共团体或其他社会公众的需要而提供的劳务活动,它通常与有形的产品联系在一起。服务具有非实体性、同步性、差异性、不可储存性等特征。

2. 服务的层次

如图 1.1 所示,服务有四个层次,分别是基本的服务、满意的服务、超值的服务和难



忘的服务。其中,服务的水准线是满意的服务。而优质的服务不但要满足客户的物质需求,还要满足客户的精神需求。

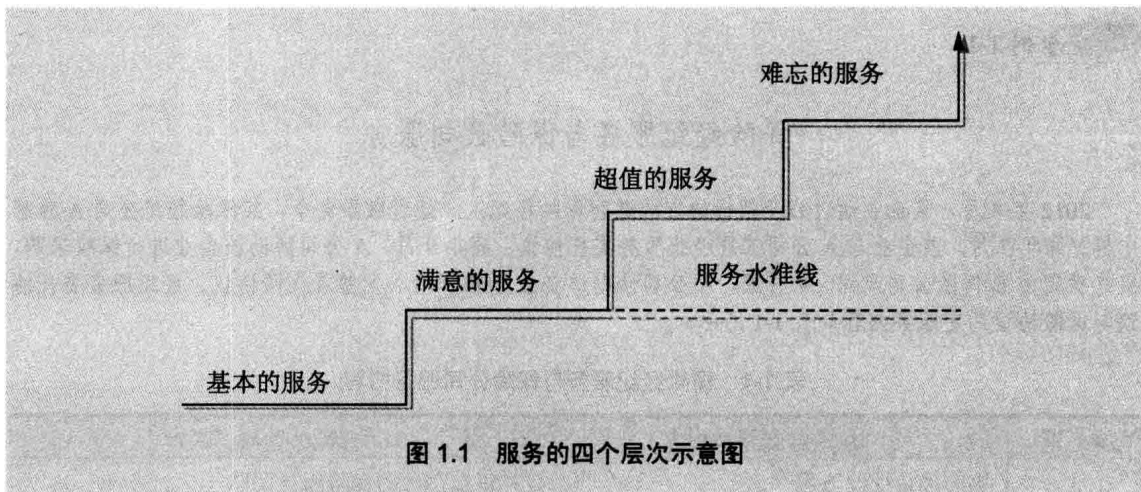


图 1.1 服务的四个层次示意图

基本的服务——例如,顾客在超市购买 100 元的商品,付款后买方与卖方互不相欠,此时顾客的基本物质价值利益得到满足,这是基本的服务。

满意的服务——商家态度友善,使得客户得到精神方面满足的服务。例如,顾客去超市购物,超市的服务人员对顾客亲切问候、热情招待、语气友善、态度礼貌,这都是令顾客感到满意的服务。

超值的服务——具有附加值的服务,即可提供、可不提供,但是提供后能够使客户更加满意,觉得有更大收获的服务。

难忘的服务——客户根本就没有想得到的,远远超出其预料的服务。

让客户满意很容易做到,例如,产品的质量好或者当时的服务人员态度好,均会令顾客感到满意,但这是一种短暂的、易变的感觉,因为满意不等于忠诚。忠诚的客户群是企业的宝贵资源,更是企业的成功之本,企业一定要通过优质的服务积极发展并保持忠诚客户群。

3. 优质服务对企业的影响

企业的竞争策略主要有两种,即价格优势策略和差异化策略。其中,服务是有效的差异化策略,而优秀的服务是提高竞争力的有力手段。优质的服务不仅能让客户满意,更重要的是可以留住客户,让客户愿意再次消费,成为忠诚的回头客。有效解决客户的问题并为其提供优质服务,会使 95% 的客户成为忠诚客户。一般来说,开发新客户的成本是维护老客户成本的 6 倍,而一个忠诚客户相当于 10 次重复购买产品的价值,所以,维护老客户价值是拜访新客户价值的 60 倍。另外,提供优质服务的企业,其客户会平均转告 5 个人,因此,老客户群体是企业免费的宣传队伍。



课堂思考 1-1

日常生活中,是否有令你难忘的服务体验?你是否成为该企业的忠诚客户或介绍给其他人?



(二) 保险经纪服务是什么



案例 1-1

保险经纪服务与保险公司服务

2012 年 4 月,某企业通过公开招标的方式选聘保险经纪人。经过激烈竞争,某保险经纪公司 A 独家中标。同年 7 月,该企业与 A 公司签署经纪服务委托协议。同年 9 月, A 公司协助该企业进行保险采购,最终确定由 B 保险公司承保。9 月底, A 公司协助该企业与 B 保险公司签署保险协议。经纪服务委托协议与保险协议约定服务内容如表 1-1 所示。

表 1-1 保险经纪服务与保险公司服务内容

序 号	保险经纪服务内容	保险公司服务内容
1	协助确定保险方案	建立完善的保险服务团队
2	协助客户进行保险采购	负责组织对客户进行风险查勘服务
3	协助办理投保并对相关保单进行审核	建立防灾防损基金,定向用于客户防灾防损工作的组织和实施
4	协助客户支付保险费	及时向客户预报大面积灾害如台风、地震、暴雨、火灾等风险信息,并与客户一起做好对这些灾害的风险控制工作
5	当保险标的危险程度显著增加时,协助客户通知保险公司	参加经纪公司组织召开的三方例会
6	实时为客户提供保险咨询	建立投诉制度
7	为客户提供保险培训	配合经纪公司组织保险培训
8	协助客户进行保险索赔	理赔服务

1. 保险经纪服务的定义

保险服务是指保险机构(包括保险公司和保险中介公司等)为保险消费者(客户)提供的满足其保险需求的一切有价值的活动。保险经纪服务是指保险经纪公司接受客户委托,以保险经纪人或保险顾问身份,向客户提供的保险经纪、咨询顾问服务或风险管理服务,以及依据合同约定而提供的与保险和风险管理工作有关的其他服务。



课堂思考 1-2

阅读【案例 1-1】后,你觉得保险经纪公司和保险公司提供的保险服务一样吗?保险代理公司和保险公估公司又提供哪些保险服务呢?

2. 保险经纪服务的主要内容

保险经纪服务内容应与经营业务许可证载明的范围一致,并符合《中华人民共和国保险法》的要求,但会因客户需求的差异而有所不同。



根据《中华人民共和国保险法》《保险经纪机构监管规定》《保险经纪机构基本服务标准》(保监发[2013]3号),保险经纪公司的保险经纪服务包括但不限于拟订投保方案,选择保险公司,办理投保手续,协助索赔,防灾、防损或者风险评估、风险管理咨询,保险培训,评估风险,电话回访或上门拜访等。保险经纪服务的具体内容如图 1.2 所示。

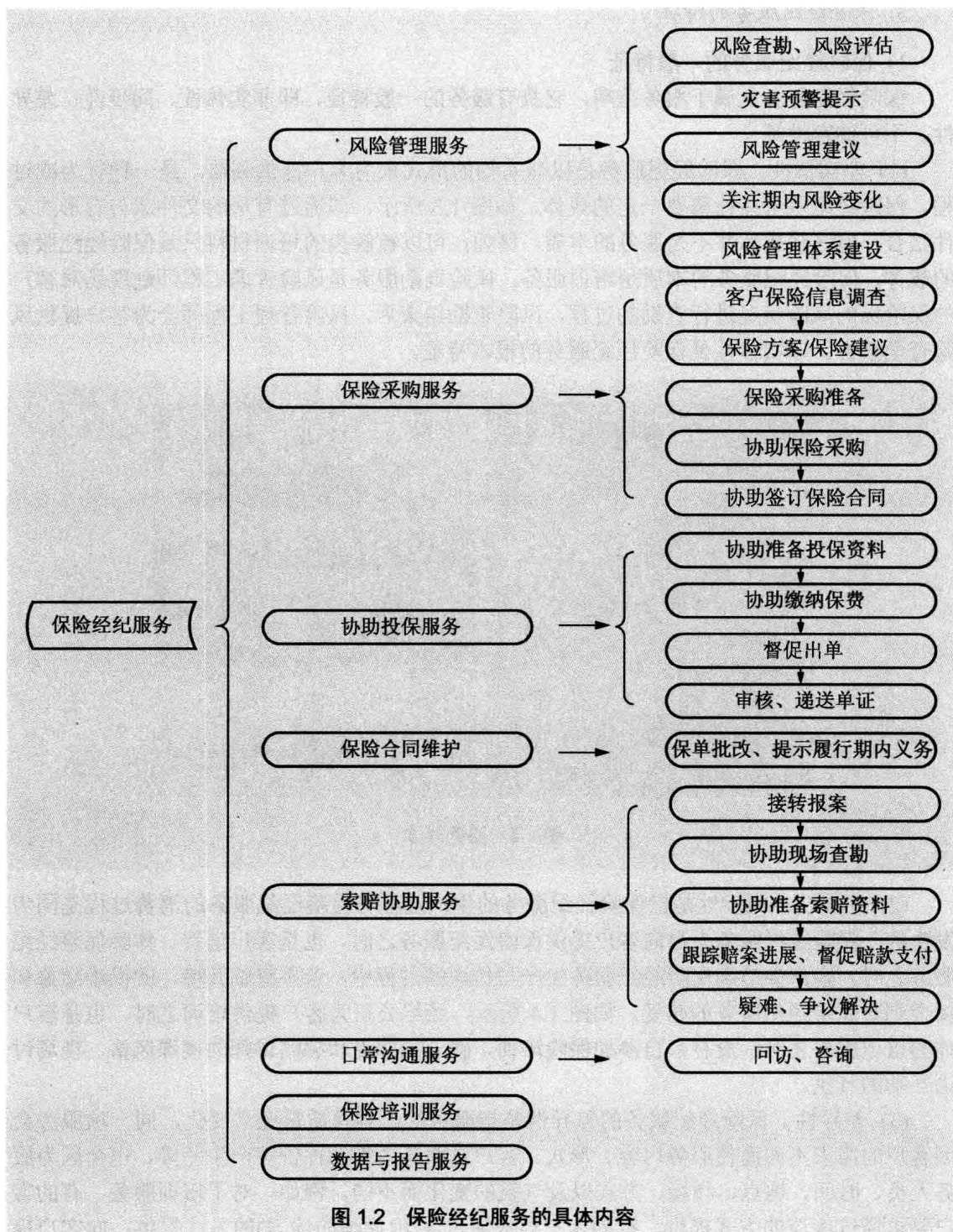


图 1.2 保险经纪服务的具体内容



课堂思考 1-3

保险经纪服务内容包括保险经纪协议签订之前向客户提供的服务吗？

3. 保险经纪服务的特征

1) 保险经纪服务的一般特征

保险经纪服务从属于服务范畴，它具有服务的一般特征，即非实体性、同步性、差异性、不可储存性等。

(1) 非实体性。保险经纪服务是以非实物的形式来为客户提供利益，是一种行为或过程。保险经纪服务往往需要一定的载体，如图 1.3 所示，即通过有形的文件或与有形的文件结合，但这些载体并不是服务的本质。例如，可以被触摸的培训材料只是保险经纪服务的载体，保险经纪服务的本质是培训服务；风险查勘服务是风险管理工程师赴现场对客户的保险标的风险状况进行查勘的过程，风险查勘结束后，风险管理工程师会为客户提供风险查勘报告。非实体性是保险经纪服务的根本特征。

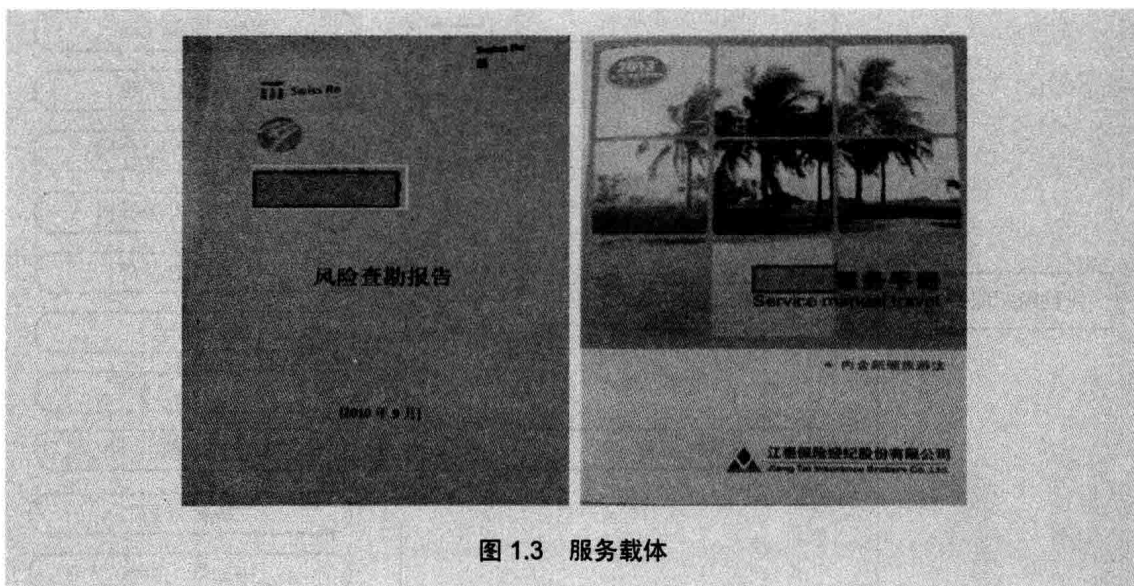


图 1.3 服务载体

(2) 同步性。同步性是指保险经纪服务的生产过程与保险经纪服务的消费过程是同步发生的，保险经纪服务人员向客户提供保险经纪服务之时，也是客户消费、体验保险经纪服务之时。客户参与到保险经纪服务生产与传递的过程中，若不身临其境，就很难想象和体会到对保险经纪服务的感受。如图 1.4 所示，经纪公司为客户提供培训之时，也是客户体验培训服务之时；没有亲自参加保险培训，就无法感受和领略讲师的授课风格、现场讨论互动的氛围。

(3) 差异性。保险经纪服务的差异性是指服务的内容及质量经常变化，同一项服务会因客户的需求不同而使服务内容、形式、客户对服务效果的评价等产生差异，也会因为服务人员、时间、地点、环境、方式以及气氛的变化而不同。例如，对于培训服务，有的客户要求通过座谈的方式提供，有的客户要求通过演习(如消防演习)的方式提供；向客户提