



新课改·中等职业学校**金融**和**保险**专业系列教材

丛书主编 王汝梅

保险客户服务

主 编 田蕊

副主编 任丽萍 王媛媛



清华大学出版社



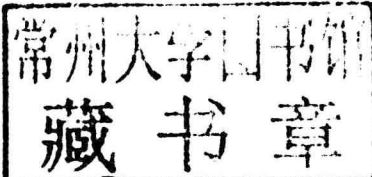
新课改·中等职业学校**金融**和**保险**专业系列教材

丛书主编 王汝梅

保险客户服务

主 编 田蕊

副主编 任丽萍 王媛媛



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书遵循中等职业学校课程改革的理念,侧重于对学生职业能力和素质的培养,以通俗易懂的语言、真实生动的案例、丰富翔实的数据资料和图表,全面系统地介绍了保险客户服务岗位及其相关岗位的工作内容,以及完成工作的基本方法。在内容选择上遵循“理论够用、注重实践”的原则,强调技能、知识与价值观学习相结合,以工作过程作为整合的参照,追求整个工作过程的完整性。

本书共分四个单元,每个单元又划分为不同的项目和任务,详细地介绍了接待客户咨询、风险规划与管理服务、提供保全服务与处理客户投诉内容。

本书可作为中等职业学校金融和保险专业核心教材,也可作为保险客户服务人员的岗位培训用书和自学读物。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

保险客户服务/田蕊主编. —北京:清华大学出版社,2011.4

(新课改·中等职业学校金融和保险专业系列教材)

ISBN 978-7-302-24777-7

I. ①保… II. ①田… III. ①保险公司—企业管理:销售管理—商业服务—专业学校—教材 IV. ①F840.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 028274 号

责任编辑:张 伟

责任校对:李 梅

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京市清华园胶印厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:10.25 字 数:223 千字

版 次:2011 年 4 月第 1 版 印 次:2011 年 4 月第 1 次印刷

印 数:1~3000

定 价:18.00 元

产品编号:035817-01

参 考 文 献

[1] 张洪涛,时国庆等. 保险营销管理. 北京:中国人民大学出版社,2005

[2] 宋锐,于迪等. 保险基础. 北京:电子工业出版社,2007

推荐网站:

[1] 慧富理财网 <http://www.aasmart.com>

[2] 新华保险 <http://www.newchinalife.com>

[3] 中国人寿 <http://www.chinalife.com>

编审委员会

(以姓氏拼音为序)

首席顾问：严宝山

顾 问：韩 联 金亚男 林安杰 石玉玲 田雪洁
 田雅莉 王彦荣 赵尔平

丛书主编：王汝梅

委 员：高 颖 李丽君 刘雄英 吕芙蓉 任丽萍
 田 蕊 王媛媛 吴 青 吴 莹 叶 慧
 尹 杰 张艳华 周 伟

秘 书：张 伟(zhangw@tup.tsinghua.edu.cn)

随着我国国民经济的快速发展,随着经济结构、产业结构的不断调整,随着劳动力数量的增多,就业压力越来越大,社会对中等职业学校毕业生的要求也越来越高。为了进一步贯彻“以服务为宗旨,以就业为导向”的职业教育办学方针,落实国家又好又快发展职业教育的精神,培养出符合社会需求的新型毕业生,全国各地纷纷开展中等职业学校课程改革,有些地区已经进入了实施阶段,并取得了丰硕的成果。

本丛书以中等职业教育课程改革实验研究为基础,为体现行动导向的教学设计思想,满足理论实践一体化的教学需要,在教材体系结构、内容、形式上都进行了创新。根据课程所适合的教学方法和教学基本步骤来安排教材的体例结构,运用任务、项目等载体,设计教学活动,引导教师教和学生学。按照“过程可以重复,内容不能重复”的设计原则设计相应的业务内容,使学生在“做中学、学中做”的工作过程体验中完成学习任务。同时,在教材的编排形式上,为满足以学生为主体的教与学的需要,将工作过程中涉及的业务知识、业务技能、设备工具、职业意识等陈述性知识和过程性知识融入工作的每一个步骤中,实现学生在工作过程中活动、学习,满足了新课改课堂实施的要求。

本丛书包含金融事务专业和保险事务专业新课改的所有课程,可作为中等职业学校金融事务、保险事务、会计等相关专业教材,也可作为财经类职业资格认证考试的参考书,还可作为相关培训的辅导资料。

本丛书由中职执教多年,并参与工作过程导向课程开发、课程实施的一线教师执笔,并得到有关行业专家、教育专家的指导和帮助,在此一并表示感谢!

本丛书难免有不足之处,请各位专家、老师和广大读者不吝指正!希望本丛书的出版能为我国中等职业学校课程改革的开展和新型人才的培养做出应有的贡献!

编审委员会

2010年11月

一、编写意义

保险是市场经济条件下风险管理的基本手段,也是金融体系、社会保障体系的重要组成部分,在国民经济建设、社会生活、民生保障以及构建和谐社会中发挥着重要作用。随着保险业的迅猛发展及其经济地位的日益提高,保险行业对人才的需求也日益迫切,不仅需要大量的营销人员,更需要具有较高职业素质的保险客服人员。因为未来的保险工作将更加侧重于为客户提供优质的售前、售中和售后服务,可以说:“客户服务是金融和保险工作的生命。”根据这一情况我们把保险客户服务岗位的工作内容及对从业人员职业能力和职业素质的要求进行了系统的整理,并编写本书。

二、教材特色

本书以通俗易懂的语言、真实生动的案例、丰富翔实的数据资料和图表,全面系统地介绍了保险客户服务岗位及其相关岗位的工作内容,以及完成工作的基本方法。在教材编写的指导思想上,针对中等职业教育金融和保险专业的教学特点,结合保险公司对从业人员职业技能和职业素质的需要,本着“以工作过程为导向”的课程开发理念,抓住保险客户服务工作中最核心、最本质的东西,以培养学生的基本职业素质和解决工作中层出不穷的实际问题的灵活应变能力为目标。本书在内容选择上遵循“理论够用、注重实践”的原则,强调技能、知识与价值观学习相结合,以工作过程作为整合的参照,追求整个工作过程的完整性。教材的基本内容符合中等职业教育学生的实际情况,便于在教学中采用项目和任务驱动形式的教学方法,让学生在自主地、逐步地解决实际问题的过程中享受获取知识的喜悦,增强自信心。

三、课程内容及建议学时

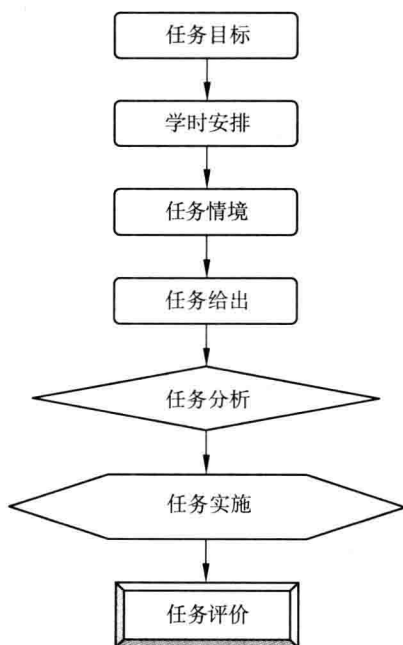
单 元	项 目	建议学时
单元一 接待客户咨询	项目 1 接待上门咨询 项目 2 接听咨询电话	16 学时
单元二 风险规划与管理服务	项目 3 建立客户档案 项目 4 分析客户的风险承受能力 项目 5 帮助客户制订风险管理方案	8 学时
单元三 提供保全服务	项目 6 变更保险合同 项目 7 办理保险理赔 项目 8 复效客户的保单 项目 9 处理“孤儿保单”	12 学时

续表

单 元	项 目	建议学时
单元四 处理客户投诉	项目 10 接待上门投诉 项目 11 处理电话投诉	10 学时
合 计		46 学时

四、体例结构

本书共有 11 个项目,包含 29 个工作任务,我们将按照任务驱动法进行学习,具体学习流程如下图所示。



五、编写人员

本书编写人员的具体分工为:王媛媛(单元一),田蕊(单元二和单元三),任丽萍(单元四)。田蕊担任主编,负责大纲的构思及编写的组织工作。本书由多位专家进行审稿,并提出宝贵的修改意见,在此一并致谢!

由于水平有限,本书难免有不足之处,敬请广大读者批评指正。

编 者

2011 年 1 月

目 录

单元一 接待客户咨询

项目 1 接待上门咨询	3
任务 1 准备接待客户	3
任务 2 客户接待	8
任务 3 了解客户需求	12
任务 4 留存客户资料	17
项目 2 接听咨询电话	22
任务 1 接听客户电话	22
任务 2 准确把握客户需求	26
任务 3 简要介绍保险产品	30

单元二 风险规划与管理服务

项目 3 建立客户档案	39
任务 1 编制客户调查问卷	39
任务 2 建立并完善客户档案	43
项目 4 分析客户的风险承受能力	47
任务 1 准确定位客户保险需求	47
任务 2 推介保险产品	52
项目 5 帮助客户制订风险管理方案	58
任务 1 综合汇总客户需要的保险产品	58
任务 2 制订简易个性化保险计划	62

单元三 提供保全服务

项目 6 变更保险合同	73
任务 1 审核、整理客户提交的资料	73
任务 2 变更保险合同	81

任务 3 返还客户资料	84
项目 7 办理保险理赔	88
任务 1 受理报案	88
任务 2 接受材料、立案	92
任务 3 保险调查	96
任务 4 计算赔付金额	100
任务 5 办理结案、归档	104
项目 8 复效客户的保单	109
任务 1 审核、受理保单复效申请	109
任务 2 计算保单复效应收的费用	113
项目 9 处理“孤儿保单”	117
任务 1 电话通知客户更换代理人	117
任务 2 登门拜访核实客户基本情况	120

单元四 处理客户投诉

项目 10 接待上门投诉	129
任务 1 接待投诉客户前的准备	129
任务 2 接待投诉客户	132
项目 11 处理电话投诉	139
任务 1 接听客户投诉电话	139
任务 2 处理客户投诉电话	145
参考文献	152

单元一

接待客户咨询

单元目标

- 初步感知保险咨询与接待工作的基本内容;
- 熟悉客服人员工作前要进行的准备内容及客户接待工作的基本礼仪;
- 掌握信息处理的初始工作;
- 基本可以胜任简单的客户接待工作;
- 能较为准确地获取客户信息, 并可以进行简单的客户档案整理。

项目 1 接待上门咨询

任务 1 准备接待客户

任务目标

1. 了解客服人员工作前应进行的准备内容,并能积极主动地完成这些准备工作;
2. 熟悉客户接待的基本礼仪,并能灵活应用;
3. 初步理解保险客服工作的重要意义,培养保险从业人员的爱岗敬业精神。

学时安排 2 学时

任务情境

你是保险公司客户服务部的员工,应该充分认识到客户服务是一项涉及公司员工素质、企业文化、工作流程等多重要素的工作。客户服务质量的好坏、服务水平的高低决定着保险公司的兴衰存亡。为了更好地完成每天的工作,你会在开始工作前对自己的仪容、仪表进行检查,并在接待每一个客户的过程中使用规范的服务语言,表现出文明礼貌的仪态举止。

任务给出 按照要求,进行客户接待前的准备工作。

任务分析

工作过程	过程性知识	陈述性知识	工作目标	工作成果
步骤 1 整理仪表	如何整理个人仪表	客服人员仪表着装的要求	做到个人仪表整洁、规范、卫生	学生经过自我仪表的整理和检查达到仪表着装要求
步骤 2 规范服务语言	与客户交谈的基本过程	基本文明服务用语	做到与客户礼貌交谈	完成简单的柜台接待
步骤 3 训练标准的仪态举止	正确地完成坐、立、行走等动作	坐、立、行走等动作的基本要求	做到接待客户举止端庄、大方	完成迎接客户的基本流程
步骤 4 向客户介绍保险基本业务流程	向客户介绍保险业务流程	保险业务基本流程图	完成常见的客户咨询工作	完成模拟客户接待综合演练

任务实施

步骤 1 整理仪表

保险客服人员要注重自己的仪表,注意着装搭配。服饰反映了一个人文化素质的高

低,审美情趣的雅俗。具体来说,它既要自然得体、协调大方,又要遵守某种约定俗成的规范或原则。服装不但要与自己的具体条件相适应,还必须时刻注意客观环境、场合对着装的要求,即着装打扮要优先考虑时间、地点和目的三大要素,并努力在穿着打扮的各方面与时间、地点、目的保持协调一致。

保险客服人员日常要养成良好的卫生习惯。清洁卫生是仪容美的关键,是礼仪的基本要求。不管长相多好,服饰多华贵,若满脸污垢,浑身异味,那必然会破坏一个人的美感。因此,每个人都应该养成良好的卫生习惯,做到入睡、起床洗脸,早、晚饭后勤刷牙,经常洗头 and 洗澡,讲究梳理勤更衣。不要在人前“打扫个人卫生”,比如剔牙齿、掏鼻孔、挖耳屎、修指甲、搓泥垢等,这些行为都应该避开他人进行,否则,不仅不雅观,也不尊重他人。与人谈话时应保持一定距离,声音不要太大,不要对人口沫四溅。

知识链接

仪表是指人的容貌,是一个人精神面貌的外观体现。一个人的卫生、服饰习惯的形成和保持端庄、大方的仪表有着密切的关系。

学生活动

- (1) 学生对照要求整理自己的仪表;
- (2) 学生分为两人一组,互查仪表着装上的问题,并进行纠正;
- (3) 教师对学生的表现进行点评。

步骤2 规范服务语言

接待客人应使用文明用语,禁止使用服务禁语。保险客服人员要按照以下范例规范自己的服务语言。

- (1) 客户前来办理业务,应说“您好”或“欢迎光临”。
- (2) 客户等待时间较长,应说“对不起,请稍等”、“请稍坐一会儿”。
- (3) 客户找错柜台,应说“对不起,请到××柜台办理”。
- (4) 递交客户保单、发票、支票或赔款时,应说“请您收好”。

保险客服人员在服务过程中,禁止出现以下不规范语言。

- (1) 客户咨询保险业务时,禁止说“墙上贴着,自己去看”或“不知道,问别人去”。
- (2) 客户咨询保险业务时,禁止说“不是告诉你了吗”。
- (3) 客户不愿在公司投保时,禁止说“爱上哪儿保上哪儿保”。
- (4) 接受客户报案时,禁止说“怎么搞的”或“又出事了”。
- (5) 客户对赔偿有意见,禁止说“不能赔就是不能赔”。

知识链接

礼貌:态度要诚恳、亲切;声音大小要适宜,语调要平和沉稳;尊重他人。

敬语:表示尊敬和礼貌的词语。如日常使用的“请”、“谢谢”、“对不起”,第二人称中的“您”字等。现在,我国提倡的礼貌用语是十个字:“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”。这十个字体现了基本的文明语言形式。

学生活动

(1) 每四人一组,两名学生分别扮演客服人员和客户,以上面的文明用语范例为情境,模拟客户接待工作,另两名同学指出对话中存在的问题;

(2) 选出一组学生进行演示,教师和其他同学共同进行点评。

步骤3 训练标准的仪态举止

1. 谈话姿势的训练

谈话姿势往往反映出一个人的性格、修养和文明素质。所以,交谈时,首先双方要互相正视、互相倾听,不能东张西望、看书看报、面带倦容、哈欠连天。否则,会给人心不在焉、傲慢无理等不礼貌的印象。

2. 站姿训练

站立是人最基本的姿势,是一种静态的美。站立时,身体应与地面垂直,重心放在两个前脚掌上,挺胸、收腹、收颌、抬头、双肩放松。双臂自然下垂或在体前交叉,眼睛平视,面带笑容。站立时不要歪脖、斜腰、屈腿等,在一些正式场合不宜将手插在裤袋里或交叉在胸前,更不要下意识地做些小动作,那样不但显得拘谨,给人缺乏自信之感,而且也有失仪态的庄重。

3. 坐姿训练

坐也是一种静态造型。端庄优美的坐姿会给人以文雅、稳重、自然大方的美感。正确的坐姿是:腰背挺直,双肩放松;女性应两膝并拢;男性膝部可分开一些,但不要过大,一般不超过肩宽;双手自然放在膝盖上或椅子扶手上。在正式场合,入座时要轻柔和缓,起坐要端庄稳重,不可猛起猛坐,弄得桌椅乱响,造成尴尬气氛。不论何种坐姿,上身都要保持端正,如古人所言的“坐如钟”。若坚持这一点,那么不管怎样变换身体的姿态,都会优美、自然。

4. 走姿训练

行走是人生活中的主要动作,走姿是一种动态的美。“行如风”就是用风行水上来形容轻快自然的步态。正确的走姿是:轻而稳,胸要挺,头要抬,肩放松,两眼平视,面带微笑,自然摆臂。

5. 在柜台接待客户时注意事项

(1) 应微笑服务,主动问候;在办公室接待客户时应起立,微笑迎接,主动让座,斟茶倒水。

(2) 客户来访,应主动询问,严格执行“首问负责制”如遇到自身无法解决的问题,应将客户带到相关人员处,衔接后再与客户告别,确保客户所遇到的问题得到协调解决。

(3) 与客户见面介绍应按下列顺序。

- ① 将本公司人员介绍给客户;
- ② 将职位低的介绍给职位高的;
- ③ 将年轻者介绍给年长者;
- ④ 将男性介绍给女性。

(4) 递名片要双手递出,接名片要双手接过,客户名片要慎重保管,不可随意乱放。接受客户递交的资料,要双手接过。

(5) 客户离开时,应主动送行,友好告别,重要客户应送至门口或车旁。

学生活动

- (1) 每四人一组,两名学生分别扮演客服人员和客户,演示迎接客户并引领客户就座、进行自我介绍、递交名片、送别客户等活动过程,另两名同学指出他们接待过程中的问题;
- (2) 选出一组学生进行演示,教师和其他同学共同进行点评。

步骤4 向客户介绍保险基本业务流程

保险客服人员要认真学习保险业务知识,熟悉各项保险业务的基本流程,并用简洁易懂的语言向客户做介绍。

知识链接

投保、承保及理赔的流程如图 1-1 所示。

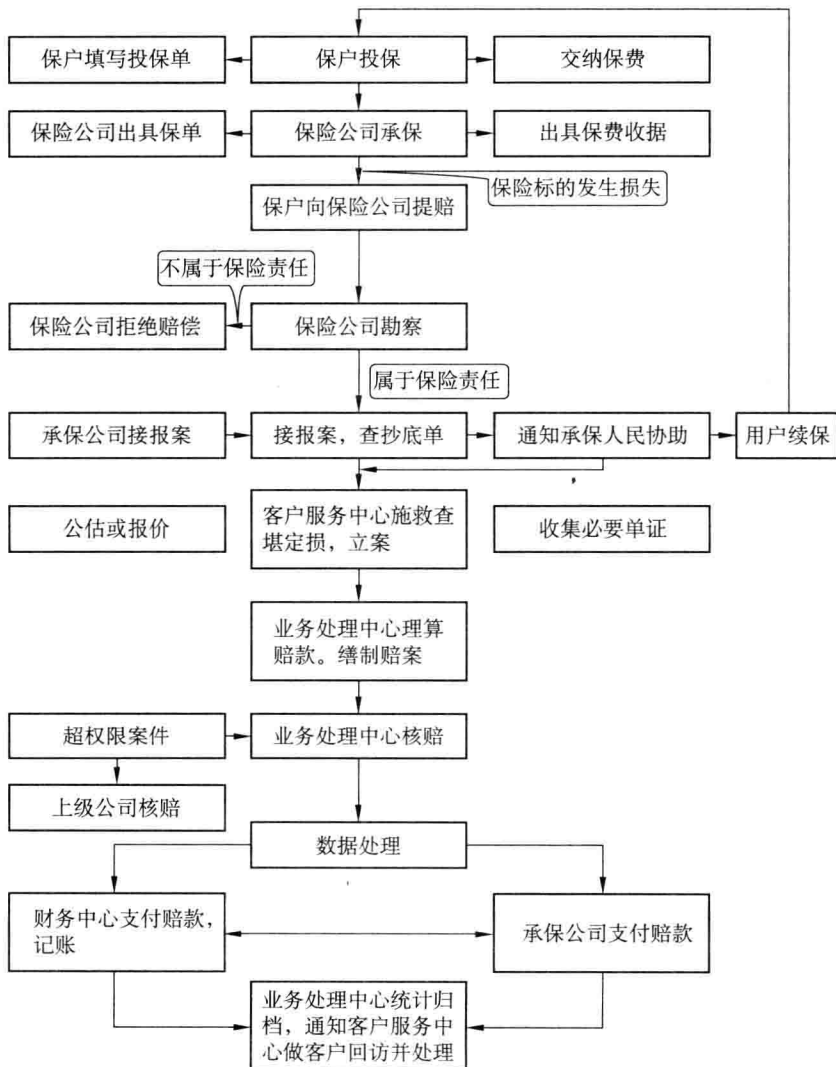


图 1-1 业务流程

学生活动

(1) 每四人一组,两名学生分别扮演客服人员和客户,演示向客户介绍保险业务流程,另两名同学指出介绍过程中的问题;

(2) 选出一组学生进行演示,教师和其他同学共同进行点评。



小贴士

保险客户服务的工作岗位

保险客户服务部门一般包括新单业务岗、保全服务岗、理赔岗、单证管理岗、收付费岗、投诉咨询回访督察岗。以下是详细介绍。

客户服务部:管理并负责该部门的所有工作,也直接处理客户的投诉、纠纷及对业务员的督察工作。

新单业务岗:负责处理新单受理、承保的全过程,包括业务员交单、接单初审、新单受理、投保资料录入、交接、归档、核保等业务。

保全服务岗:提供保险合同期间,为维持合同持续有效的一系列服务,包括客户资料变更、合同内容变更、生存领取、合同解除、续期收费、合同复效、合同挂失补发等业务。

理赔岗:负责赔案过程的所有业务,包括结案受理、调查取证、复核审批、理赔处理等业务。

单证管理岗:主要负责业务单证的印刷、入库、申请领用、发放、调拨、核销、销毁和结算等。

收付费岗:负责保险费、保险金等业务收付的行为。

投诉咨询回访督察岗:负责处理客户的投诉,回复客户关于保险行业情况、保险市场情况、保险公司情况、现有保险产品 & 保险条款内容等方面的咨询,对客户进行新单回访、代办回访、失效回访、永久失效回访、给付回访等回访工作,并对业务员进行监督,处理业务员的离司工作。

任务评价

评 价 表

工作内容		任务1 准备接待客户					
工作环境		金融保险实训基地					
成绩单	考核内容	考核标准	参考 分值	考核得分			
				自评	互评	教师 评价	本项 综合
	出勤情况	全勤,无迟到、旷课情况	10				
	职业道德课堂纪律	遵守课堂纪律及规章制度	10				
	课堂活动参与情况	积极参与小组活动并进行演示	20				