

<<保险客户服务>>

图书基本信息

书名：<<保险客户服务>>

13位ISBN编号：9787302247777

10位ISBN编号：7302247773

出版时间：2011-4

出版时间：清华大学出版社

作者：田蕊 编

页数：151

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：<http://www.tushu007.com>

<<保险客户服务>>

内容概要

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。

<<保险客户服务>>

书籍目录

单元一 接待客户咨询

项目1接待上门咨询

- 任务1准备接待客户
- 任务2客户接待
- 任务3了解客户需求
- 任务4留存客户资料

项目2接听咨询电话

- 任务1接听客户电话
- 任务2准确把握客户需求
- 任务3简要介绍保险产品

单元二 风险规划与管理服务

项目3建立客户档案

- 任务1编制客户调查问卷
- 任务2建立并完善客户档案

项目4分析客户的风险承受能力

- 任务1准确定位客户保险需求
- 任务2推介保险产品

项目5 帮助客户制订风险管理方案

- 任务1综合汇总客户需要的保险产品
- 任务2制订简易个性化保险计划

单元三 提供保全服务

项目6变更保险合同

- 任务1审核、整理客户提交的资料
- 任务2变更保险合同
- 任务3返还客户资料

项目7办理保险理赔

- 任务1受理报案
- 任务2接受材料、立案
- 任务3保险调查
- 任务4 计算赔付金额
- 任务5办理结案、归档

项目8复效客户的保单

- 任务1审核、受理保单复效申请
- 任务2计算保单复效应收的费用

项目9处理“孤儿保单”

- 任务1 电话通知客户更换代理人
- 任务2登门拜访核实客户基本情况

单元四 处理客户投诉

项目10接待上门投诉

- 任务1接待投诉客户前的准备
- 任务2接待投诉客户

项目11处理电话投诉

- 任务1接听客户投诉电话
- 任务2处理客户投诉电话

参考文献

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:<http://www.tushu007.com>