第一图书网, tushu007.com

<<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

第一图书网, tushu007.com

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。

第一图书网, tushu007.com

<<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

第一图书网, tushu007.com

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