

## 周口市银行业协会成功举行业务技术竞赛

10 月 21 日至 22 日,周口市银行业协会举行了 2015 年业务技术竞赛活动。周口银监分局副局长魏锐参加了竞赛开幕式并致开幕词。

此次竞赛共设置综合柜面业务、单指单张点钞和机器点钞三个项目,来自周口市 9 家银行业金融机构的近 50 名选手参加了竞赛。经过激烈的角逐,杨喆、刘玉、田维才等 3 名选手

分别摘得综合柜面业务、单指单张点钞和机器点钞三个项目的桂冠,中国银行周口分行、工商银行周口分行、农业银行周口分行分获团体前三名。

此次竞赛的举行,对提高全市银行业员工的业务技能和操作水平、提升银行业服务水平起到了积极的促进作用。(罗建鸿)



图为市银行业协会 2015 年业务技术竞赛活动现场

## 展示实力和形象的舞台 联系群众和客户的纽带 第 124 期

金融  
保险

周口晚报  
13903947963  
周口保险协会  
0394-6171223

## 平安产险荣获“服务质量创新奖”

日前,中国质量万里行促进会主办的“中国质量万里行 2015·中国服务大会”在北京钓鱼台国宾馆召开,平安产险凭借在柜面服务标准细则制订中的优势,荣获“服务质量创新奖”。

据了解,今年 7 月,中国质量万里行促进会在对平安产险天津分公司进行明察暗访后,对平安产险柜面服务标准建设给予了充分肯定。平安产险天津分公司相关负责人表示,获得肯定的背后是公司已持续 3 年在全辖范围内进行“柜面标准化”的项目推广,从统一门店、温馨布置、物品摆放、形象一致、规范动作、服务标准以及作业时效等方面进行督导检查,倾力打造“最优体验”门店服务

体系。近年来,平安产险专注于服务方面创新探索,始终将用户体验作为检验质量的最终标准,坚持推进专业化、标准化、规范化服务,致力于打造客户最优服务体验。柜面服务只是一个方面,平安产险还在理赔服务等领域,全面升级服务标准,特别是业内首推 E 理赔手持终端、“电话直赔”、“人伤闪”垫等一系列基于互联网科技的便捷理赔服务举措,持续引领行业服务水平提升。

平安产险还不断践行社会责任,开展了“停车关爱”、“国庆护航”等一系列爱心服务活动,呼吁全体员工为每一位需要帮助的交通参与者提供及时的贴心援助,获得了社会各界媒体的赞誉与传播。(洪涛)



## 努力追求卓越 只为服务于您 富德生命人寿 95535 电话中心全年 7×24 人工服务受欢迎

富德生命人寿电话中心有着一支年轻的服务团队,他们团结友爱、乐于奉献、充满正能量,热情的服务于公司近 500 万的客户。作为客户服务的重要窗口,电话中心一直致力于服务水平及客户体验的提升,通过多种举措,不断加强内部管理、优化服务流程、扩展服务内容、创新服务手段,努力追求卓越,只为服务于您。

一、推出四项差异化创新服务,持续优化 95535 服务的客户体验:1. 在寿险行业率先推出 7×24 小时人工服务;2. 设立 VIP 客户及业务员专属服务通道,确保重点服务对象体验;3. 依托官网、微信平台开通网上在线座席服务;4. 结合 E 服务自助终端开通 95535 视频客服功能。同时,电话中心通过增加人力配置、排班优化、技能提升等内部挖潜措施,不断提升电话接通率,2014 年 95535 实现接通率 96%,达到寿险行业领先水平。

二、推出五项个性化创新服务,持续优化新契约回访客户体验:1. 根据客户所在地的方言特色,作息时时间,分地区、分时段开展回访

工作;2. 结合老年人群体的特点制定老年人专用回访话术;3. 对 VIP 客户、高保额投保客户设置专属回访服务团队;4. 行业首创视频回访服务与公司移动展业平台有效衔接;5. 在各互联网保险平台推行线上回访服务。

三、通过加强基础管理和团队建设,持续提升作业效率,增强员工归属感:1. 建立座席专业体系,实施绩效考核管理制度,极大提升座席工作积极性;2. 建立兼职讲师队伍,不断完善培训体系,加强员工培养;3. 开展“开门红业务竞赛”“百单飞扬业务竞赛”“小博士杯知识竞赛”“最美客服人评比”等各类服务竞赛活动,建立“赶、比、超”氛围;4. 设置板报墙、减压室、阅览室、健身房等场所、开展健身操、生日会、拓展训练等团体活动,丰富员工生活,进行员工关怀。

“更高品质,更优体验”,富德生命电话中心将以此为目标,追求卓越,将服务不断优化、升级,快速向“行业一流”客户联络中心的目标迈进。

(生命)

## 神采飞扬展风貌 携手共进求发展 平安人寿周口中支举行健步行主题运动会

平安寿险河南南部周口中心支公司 2015 年“平安有约健康行”主题运动会于 10 月 25 日在周口市体育馆召开。由平安人寿周口中支本部、商水和各部门的 VIP 客户组成的 9 支队伍参与了本次健步跑活动,来自 650 多个家庭的千余名平安客户观看了本次开幕式并参与了趣味游戏。本次活动旨在向广大员工与客户传递平安关注健康,关注客户,倡导“新生活运动”的心声!

活动当天下了小雨,但大家还是兴致勃勃,小伙伴们和客户们陆续到达。上午 8 时,伙伴们准时到达体育馆集合。8 时 30 分,在激昂奋进的旋律中拉开了各部门及 VIP 客户方阵的风采展示序幕。在部经理和 VIP 方阵指挥带领下,队伍高举旗帜,呼喊着口号依次从主席台前走过,充分展现了平安人的风采和对客户的礼遇。

平安人寿周口中支总经理夏国防为此次活动作了开幕词,并带领内勤伙伴为本次健步跑进行预热,希望通过本次活动唤起大家对健康

对运动的重视,呼吁更多人参与到跑步中来;同时借助寿险 E 服务 APP 等工具,把新生活运动的生活方式推广到客户中去,让更多的人收获健康,实现与客户的高频互动。

9 时整,周口中支总经理夏国防鸣枪发令,开启欢乐的健步跑体验之旅。本次健步跑以绕操场两圈为路线,充分调动大家参与活动的积极性。开幕式结束后,平安人寿周口中支为客户安排了拔河、同舟共济、小鸡快跑、赶小猪、APP 体验等丰富多彩的项目。家长和孩子们共同参与,既增进了亲子沟通,又为客户带来了更好的体验。

通过参加本次活动,让广大内外勤员工和客户身心得到了放松。本次活动仅仅是一个开始,后续公司将会开展诸如健康讲堂,食疗养生茶座等一系列丰富多彩的活动,更加关注大众健康管理,不只做保险的专家,更要做生活的助手,携手奋进,再创佳绩。(记者 王吉城)



领导致辞



井然有序



拔河比赛



同舟共济



最后一搏



小猪快跑