

平安保险：得客户者得天下 PDF转换可能丢失图片或格式，  
建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/177/2021\\_2022\\_\\_E5\\_B9\\_B3\\_E5\\_AE\\_89\\_E4\\_BF\\_9D\\_E9\\_c71\\_177901.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/177/2021_2022__E5_B9_B3_E5_AE_89_E4_BF_9D_E9_c71_177901.htm)

日前，中国平安产险第三届客户服务节在欢庆的礼炮和热烈的期盼中盛大开幕，“与希望同行与平安相伴”的自驾游车队也浩浩荡荡地驶向了全国各地的平安希望小学，不仅给孩子们送去了捐款及学习用具，更送去平安与希望。“平安的发展不是无源之水，正因为有了广大客户的关爱、员工的投入、股东的支持，平安才有幸服务于社会，也有幸获得了广泛的公众认同及社会荣誉。一年一度的平安产险客户服务节，是平安产险人回馈客户、回馈社会的集中体现。”平安产险董事长兼CEO曹实凡在开幕式上的致辞使人不禁想起一句古语：得民心者得天下！对于一个企业来说，又何尝不是如此呢？来源

：www.examda.com 时下，中国平安产险正在全系统掀起“实施进攻战略、实现跨越发展”的热潮，是科学发展观的具体体现，是中国平安集团“新十六字”方针“挑战新高”的切实落实，此时拉开平安产险第三届客户服务节的序幕，看似机缘巧合，实则展现了“人和”的喜人景象，正是主动关爱、主动服务、主动回馈，为跨越发展凝聚“民心”的重大举措！民心，看似无形，却有无穷的份量和价值。对于企业来说，窃以为民心蕴含了“员工之心、客户之心和大众之心”三个层次，得此三“心”者，力量无穷，前途无量！善待员工之心是根本。从深层次讲，员工也是客户，只有像服务客户一样善待员工，才能从根本上对内统一思想，凝聚“军”心，实现跨越。多年来，平安不仅为员工提供良好的职业生

涯规划及富有竞争力的薪酬、福利及和谐的工作氛围，更有完善培养体系和广阔的发展空间，并被誉为“中国保险业的MBA殿堂”。客服节中，平安人与平安客户、希望小学的学生欢聚一堂，其乐融融，宛如一幅“天地人和”和谐平安幸福的图画！如今，平安产险要在跨越式发展战略方针的指导下，将员工的跨越与公司的跨越统一融合起来，进一步构建体现“以人为本”的环境，锻造员工实现跨越发展的能力，推动员工全面发展，如此才能吸引更多更好的人才，为公司跨越发展锻造一支特别能打硬仗的精英之师！服务客户之心是宗旨。打江山容易守江山难，客户之心需要经营。毋庸置疑，赢得客户需要物美价廉的产品，需要诚信之心，需要高超的营销技巧，需要一支特别能拼搏的营销队伍，而守住客户却更要靠完善而优质的服务！这道理就如“金杯，银杯，不如客户口碑”一样看似显而易见，实则不可小觑。大凡容易理解的道理做起来却更难。有句话说，婚姻需要经营。“经营”二字让许多未婚的人疑惑，却让许多已婚的人士豁然开朗。客户关系也如婚姻，自始至终离不开“经营”二字。经营就是要具备“有心、用心和爱心”，把“客户至上”的理念放在心上，落到实处，以客户需求为导向设计产品，以客户满意为目标，提供完善、优质、持续的后续服务。只有每个员工都努力经营好、维护好企业现有的客户，企业才能在守住现有市场份额的基础上，开疆拓土，实现跨越！尽管近年来，平安产险在业内率先实现全国通赔，率先举办客户服务节，率先推出全国统一客户服务专线95512，实施24小时、365天的“全年全天候不间断”随身服务……，并且利用2006年年中初步落成并投入使用的上海浦东张江后援中心

进一步统一客户资源，为客户提供统一标准的优质服务。但平台有限，客服节有期，而服务无止境。只要每一位平安人都始终如一的坚持客户至上，充分利用现有资源用心服务，以经营的心态、经营的智慧、经营的自信和勇气去面对每一位客户，全力打造高品质的服务平台，才能领先于同业。来源：[www.examda.com](http://www.examda.com) 回馈社会之心是原则。社会是企业生存和发展的土壤，是企业的客户之源。要实现持续跨越式发展，打造百年老店，就要使平安产险的品牌深入社会大众之心，将企业之根深深扎入土壤之中，才能使平安产险即使经受各种考验而依然生机勃勃。平安产险通过客户服务节将回馈客户与回馈社会有机地统一起来，既让客户从中得到实际利益，又让大家深切感受到拥有平安的快乐、幸福与自豪！尽管品牌的铸造并非一日之功，也非一人之力所能为也，但事在人为，积跬步得以至千里。只要每一位平安人都将个人品牌建设和公司品牌建设融合起来，将自己的一言一行、一举一动融入公司履行“企业公民”的责任和义务、“诚信服务、用心服务”的保险品牌之中，用实际行动积极回馈社会，平安产险的品牌形象就一定能进一步深入人心，发展的根基也会越发牢固！在客户服务中实践“客户至上”的理念，像服务客户一样善待员工，积极回馈社会，如此，内外和谐，三“心”合一，跨越大业势在必得！100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)