

团险竞争进入服务差异化时代 PDF转换可能丢失图片或格式
， 建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/294/2021_2022__E5_9B_A2_E9_99_A9_E7_AB_9E_E4_c67_294007.htm 早在保险业全面开放之初，作为寿险行业中最丰厚的一块蛋糕，团险业务一直为外资公司所觊觎。当团险领域全面开放后，中外资保险公司都明显加快了进军团险的步伐。截至2007年7月，北京市场开展团险业务的外资公司就已达12家，群雄角力，谁能把握先机占得一席之地？为企业提供差异化的保险服务渐成保险商们角逐市场竞争的利器。2007年5月，恒安标准人寿北京分公司与某知名跨国IT企业成功签下一笔80万元保费的团单，使其成为企业800名员工的团体保险供应商，为他们提供人身险和医疗险保障。该险种不但涵盖了意外，疾病等综合保障，并且针对不同职级的员工特制不同保险方案，可谓量身定做。而就是凭借为客户提供“点菜”式服务，该公司成立仅1年，团险保费就成功跻身外资公司排名前5位；其中，短险人均保费更是排至前3甲。截至目前，恒安标准已经成功为阿尔卡特-朗讯、汉高乐泰(中国)有限公司、中国远东国际贸易总公司、青岛海尔空调器有限总公司、北京歌华有线电视网络股份有限公司等知名企业提供了团体保障计划。如此迅速的市场占有能力，也让业界刮目相看。“如同饭店吃饭，‘套餐’看似优惠，但并不拥有自由选择的权利。与其他保险公司采用的“套餐式”服务不同，恒安标准客户提供‘点菜’式服务。”恒安标准人寿北京分公司副总经理赵强接受记者采访时介绍，这就意味着客户可以根据自己的要求选择产品和服务，而且优惠依然。“没有人比客户更了解自己的企业，

要将选择的主动权交到客户手中。”赵强认为，这是该公司团险产品的核心竞争优势。在保险公司三大传统销售渠道个险、银保、团险中，对团险直销人员的要求比较高，因为面对各种类型企业的高管，服务的专业、高效往往是成功的重要因素。很多资格老一点的公司伴随着市场的不断拓展，业已形成了庞大的直销队伍，其团险条款可能厚达十几本。作为一家刚立足未稳的新公司，如何在这个市场打拼？“其实，团险真正做下来，常用条款就那么十来条。恒安标准人寿的团险条款可能是最少的，但产品的责任我们都具备。投保人可以根据自身需要选择其中的几项或全部，每项保险责任的额度也可任意选取。同时，客户还可以灵活地选择保险期限。”赵强强调，在产品选择上，恒安标准只承保短期的保障性产品。公司根据客户的这些需求组合成产品，并派经过培训的专业人士，专注企业，分别担任福利保障计划的执行经理、计划经理和电子商务经理，提供该计划执行中的贴身服务。”服务目前也是企业选择保险服务商的重要标准。一般来说，保险服务的提供目前是通过人员的直接服务和系统及网络的服务。由于大多数公司目前IT后援系统达不到实时服务的要求，人员服务占比要大一些。“恒安标准北分大部分采用网络系统服务，目前公司业务量增加了5倍，但客服人数却没有增加。”赵强说。公司拥有先进的团体保险网上查询系统。通过网络连接，客户可轻松、快捷地实现包括查询、理赔、资料变更等各种服务。客户将不需要投入额外人力，就可以解决员工医疗费用支出和管理成本越来越高的棘手问题。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