

《寿险公司经营管理》考试大纲六保险从业考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/602/2021\\_2022\\_\\_E3\\_80\\_8A\\_E5\\_AF\\_BF\\_E9\\_99\\_A9\\_E5\\_c35\\_602137.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/602/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BF_E9_99_A9_E5_c35_602137.htm) 六、寿险公司的客户服务 考试目的 通过本章的考试，检验学生对人身保险客户服务的含义、特点、对象与功能的了解程度；检验学生对人身保险客户服务的类型与评价、客户服务质量的了解程度；测试学生对个人人身保险业务客户服务和团体人身保险业务客户服务的理解程度。 考试内容 （一）客户服务概述 了解客户服务的涵义、特点、功能及类型；了解客户服务的提供及评价。（二）客户服务的质量 了解影响保险客户服务质量的因素，了解保险服务质量的测定，了解提高保险服务质量的措施。（三）个人业务与团体业务的服务 了解个人业务的客户服务、了解团体业务的客户服务、了解“孤儿”保单服务。 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)