

车险新政解读与应对策略

主讲：金玉成

【课程对象】

【课时安排】1天，6小时/天

【授课方式】

专题讲授、案例分析、头脑风暴、互动提问、小组研讨、启发教学

【课程大纲】

引言：那些年关于车险的事

第一讲、新挑战 vs 新机遇

一、车险相关政策现状解读

二、各大财险公司应对举措

1、人保财险

2、平安财险

三、塞翁失马，焉知非福

1、车险市场乱象纷呈

A、市场总量下滑与保险供给端渠道结构和经营效率的矛盾

B、互联网和科技发展与传统保险业组织效率的矛盾

C、关注保费和关注用户的矛盾

2、车险市场的四大潜在机遇

A、新能源

B、数字化车险

C、汽车金融

D、社区综合服务

3、迎接机遇的三个抓手

A、获客：洞察客户的需求，通过提升客户体验来满足客户需求

B、承保：理清风险定价与市场定价的关系

C、服务：围绕理赔服务，构建增值服务体系

4、我们的优势

第二讲、新征程 & 新起点

一、服务成本与财务价值分析

1、 $100-1=?$

2、企业最大的损失是什么

3、留住客户的衍生价值有多大

4、服务的成本管理

5、服务利润链模型分析

6、赚客户一生的钱

二、服务观念升级与服务提升

1、没有最好，只有更好

2、以客户为中心的真相

3、替客户着想为什么不对？

4、服务到底有多重要？

5、服务力是什么？

6、服务提升的目标，路径与过程

三、服务创新与服务工具设计

- 1、服务创新的基本原则
- 2、服务创新的目标管理
- 3、服务创新的两种精神
- 4、老服务怎样做好新
- 5、服务创新怎样从“面子”走向“里子”
- 6、服务创新的落地关键：服务工具设计

四、客户体验管理与流程再造

- 1、客户体验模型
- 2、客户印象设计
- 3、客户触点管理
- 4、服务愿景与服务蓝图设计
- 5、基于客户体验的服务流程再造
- 6、客户体验管理

第三讲、课程回顾与互动交流