

《保险公司标杆企业业务与管理培训课纲》

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

随着保险行业的快速发展，市场竞争日益激烈，石家庄中邮保险作为行业的一员，面临着诸多挑战与机遇。为了提升公司的核心竞争力，学习标杆保险公司的先进业务和管理经验显得尤为重要。本次培训旨在通过分享标杆保险公司的成功案例，为石家庄中邮保险的骨干员工提供可借鉴的业务和管理思路，推动公司的高质量发展。

【课程收益】

- 了解标杆：使学员全面了解标杆保险公司在业务和管理方面的先进做法。
- 拓宽视野：通过标杆企业的案例分析，拓宽学员的视野，启发创新思维。
- 提升能力：结合公司实际，提升学员在业务拓展、风险管理、客户服务等方面的能力。
- 促进交流：通过培训，促进学员之间的交流与合作，共同推动公司的发展。

【课程时间】

0.5 天（6 小时/天）

【课程对象】

保险行业的中层和基层管理者

【课程大纲】

一、标杆保险公司业务实践经验

1. 市场拓展

- 多元化渠道建设（线上、线下、第三方合作等）
- 客户关系管理与维护
- 品牌建设与营销策略

二、标杆保险公司客户服务

1. 客户服务体系

- 多渠道客户服务平台的搭建与运营
- 客户反馈机制与满意度提升策略

2. 客户体验优化

- 人性化服务设计（如 24 小时客服、定制化服务等）
- 客户教育与知识传播

3. 客户忠诚度培养

- 忠诚客户计划与实施
- 客户价值挖掘与长期合作策略

三、标杆保险公司内部管理

1. 人员管理

- 人才选拔与培养机制
- 绩效考核与激励机制
- 团队建设与企业文化塑造

2. 持续创新与文化

- 创新驱动发展的理念与实践
- 企业文化建设与价值观传承