

相伴4周年 创启新辉煌 东风日产保险管家全面升级

”

11月2日,以“相伴4周年,创启新辉煌”为主题的东风日产保险管家4周年庆典活动在北京东风日产航天正通专营店隆重举行,东风日产乘用车公司市场销售总部的各位领导、合作保险公司的相关领导、来自全国各地的经销商总经理、保险管家客户以及媒体伙伴齐聚北京,共同见证了这一辉煌时刻。

在庆祝保险管家成立4周年的同时,为回馈多年来广大客户的支持与厚爱,东风日产宣布保险管家从即日起进行全面的升级,在原有的“保险管家三关服务”基础上推出专项“1对1理赔顾问”服务,将保险管家服务提升到贴身周到的水平。同时,东风日产保险管家还正式启动“保险管家人才库制度”,推出“金牌保险管家”,强化保险管家的服务团队建设,激励专营店保险服务人员不断提升服务水平。

对此,东风日产市场销售总部总部长木保秀树表示:“凭借在汽车后市场的先发优势、凭借强大的合作伙伴的通力支持、凭借业务管理的精细化及服务链条的完整性,东风日产保险管家已经成长为汽车后市场服务的领先者,并已成为东风日产一个新的业务高速增长点。值此4周年之际保险管家服务全面升级,为客户提供更多优质、专业、高效服务的同时,也期待与合作伙伴、广大客户一起大踏步创启新的辉煌。”



》》 “私人管家”专人贴身,全线随行,保险管家全面升级

东风日产保险管家服务项目自2006年8月30日正式启动以来,充分发挥出品牌先发优势、合作优势、渠道优势以及管理优势,成为行业的引领者。据悉,此次全面升级的项目包括正式启动“1对1理赔顾问”服务以及正式实施“保险管家人才库制度”,将通过全面的服务及业务升级,为客户创造更大价值。

“1对1理赔顾问”专项服务是指对所有店内出单客户(包括新车保险客户和续保客户),在交付保单时,由销售顾问或续保专员向客户引荐一对一服务的理赔顾问,客户今后的出险咨询、查勘定损协助、事故车维修、索赔、回款等理赔服务工作将由该顾问全程跟进,主动告知客户车辆理赔维修工作的进展。

“保险管家人才库制度”,则是为了促

进专营店金融保险经理的管理能力提升以及服务素质改善而建立的对一体化动态评估考核体系。通过全方位的考核,为顾客遴选出更加专业、更加高效的保险服务人员,向客户提供更加贴心的服务。

可以说,“1对1理赔顾问”服务是保险管家成立4年来的一个重要里程碑,它将原有一对多服务模式提升为一对一贴身服务,为消费者提供“专人贴身,全线随行”的解决模式,成为真正意义上的“私人管家”。“保险管家人才库”的建立,也为打造东风日产保险管家的优秀团队、提升客户服务能力提供了坚实基础。

活动现场的一位东风日产老客户表示:“目前,汽车行业在金融保险领域的服务尚不完善,由主机厂推出这样的升级服务,为消费者提供了很大的便利和可靠性,

让我们在保险理赔方面感觉到放心、安心。有了自己专属的‘金牌保险管家’,相信以后办理业务将会更顺畅、更加人性化。”

更值得一提的是,为了回馈广大用户对保险管家的大力支持,东风日产特于11月至12月期间举办“相伴四周年 感恩有礼”大型回馈活动,凡在活动期间在店内购买新车保险或进行续保,即可获得精美的保险管家纪念版卡通公仔,3年以上老客户可参加保险管家幸运大抽奖,有机会赢取价值万元的惊喜旅游套餐。

业内人士分析称,保险管家“1对1理赔顾问”服务和“保险管家人才库制度”规范和保证了保险管家服务的质量和水平,有助于提升用户的满意度和信赖度,也将在制度和规范上引导汽车保险服务朝着良性的轨道上健康发展。

》》 领先半步,东风日产抢占汽车后市场

在中国汽车市场迅速增长的大背景下,汽车保险已经成为保险业增长最快的险种之一,汽车保险始终占据着产险市场的最大份额,并且成为汽车产业服务链条中极为重要的一个环节。中国汽车市场已经进入了可以称之为“起飞期”的汽车消费新时代。

随着汽车逐渐走入寻常百姓家,越来越多的人与汽车的联系也更加紧密。中国消费者对于汽车消费的理解和诉求,已不再局限于产品本身。与之相关的,在买车、用车、修车的过程中,不可避免的要与汽车保险打交道,但很多人对汽车保险并不了解,甚至有过多不愉快的索赔经历。

作为汽车行业的领先企业,东风日产深刻认识到了这一行业现状,为了积极满足中国消费者不断变化发展的市场需求,早在2006年,东风日产就率先与保险行业的领军企业进行深度战略合作,正式推出“保险管家服务”。东风日产保险管家服务相对于传统车险购买渠道则更加专业更加高效。涵盖了投保方案设计、24小时出险热线、查勘定损协助、事故车维修、紧急救援以理赔协办服务在内的全流程“管家式”保险服务,一经推出就赢得了客户的广泛

认可与信赖。

通过保险管家服务,东风日产专营店向顾客提供标准化的车险服务方案。标准化的车险服务方案一经推出便获得车主的一致好评。保险管家服务让车主节省了大量的时间和精力,让车主更加安心的享受汽车生活。

作为汽车行业的领先者,东风日产具备完备的产业链、优秀专业的售后服务,更在为客户提供“一站式”服务的标准上不断创新。东风日产保险管家4年来与合作伙伴、广大客户一起共同成长、携手共进。4年的探索与追求,东风日产在努力推出更切合消费者需求的高品质服务上不断超越,终于成长为汽车后市场服务的领先者。

目前东风日产保险管家已经成为业内领先的汽车后服务品牌,始终保持着高速增长势头。据统计,2009年全年保险业务保费收入达到25.5亿元,同比增长高达110%。2010年前三季度,超过50万的客户选择了保险管家服务,新车投保率达到72%,续保率63%,总保费规模26亿元,为东风日产企业发展和快速成长提供了有力支持。

东风日产市场销售总部副部长杨嵩

表示:“东风日产是首家与保险行业进行深度合作战略的汽车厂商,并第一次将保险服务纳入到经销商管理和品牌管理范畴。经过4年成长,东风日产保险管家已经在全国400多家专营店中全面导入,成功吸纳上百万客户选择东风日产保险管家服务,为东风日产的车辆销售也起到了良好的促进作用。此次服务全面升级后,东风日产将继续站在维护顾客权益的立场上,为车主提供更高标准的品牌化汽车保险服务。”

在东风日产以及合作伙伴的共同努力下,保险管家赢得了越来越多客户的青睐和信任。应邀参加保险管家4周年庆典仪式的客户代表由衷得表达了肺腑之言,“作为东风日产多年的老客户,真正体会到了东风日产专业、周到、高效的服务标准,切身感到了他们在服务方面不断的变化和创新,保险管家活动能够获得用户的理解和支持,正是源于他们对服务的严格要求。”

业内人士认为,东风日产在汽车后市场一直走在前列,保险管家服务项目在行业内具有创新意义,这种不断升级的服务模式将为消费者提供更加专业、高效、便捷的服务,也对中国车险市场规范化发展具有重大意义。