

为客户精准服务,为同事答疑解惑,为自己加油充电

一位保险代理人的职业转型

本报记者 赵展慧

去年开始,随着独立个人保险代理人制度的正式落地,数百万保险代理人迎来了职业的新机遇。

独立个人保险代理人杨新杰的一天,从早晨6点开始。

这是北京新年初雪的一天,杨新杰雷打不动地按点起床。天气冷,她却穿上了利落单薄的西服套装,外头再裹一件橙色羽绒服。鲜亮的外套、能放下A4纸的背包,还有口罩上方一双沉静的大眼睛,一个生气勃勃的90后姑娘迎面走来。

客户需求不是一成不变,必须实时调整方案

定期联络两个潜在客户、与一个新客户聊聊保险方案、带老客户实地看看养老社区……上班路上,杨新杰对一天的工作已经烂熟于心。“其实昨晚睡觉前就规划好了,先是复盘当天的工作,再列出第二天的计划。”杨新杰翻开记事本,一个个行程网格中记录着客户名字和她自己才能看懂的简洁文字、符号。靠着好记性加上“烂笔头”,她把上百个客户的保险需求和投保进度捋得清清楚楚。

客户的投保情况不仅代理人要心中有数,更得让客户自己一目了然。除了记事本,待签约的保险合同,杨新杰的背包里还永远装着一摞白纸。“带着一张A4纸见客户是我的独门‘秘笈’。”杨新杰说,自己习惯初次服务时就把手上勾画出来,与客户一起商讨,不断完善形成量身定制的保险计划,后续再转为电子表格保存,“相当于为客户制作了一份保险档案,方便代理人 and 用户随时检视保单和保障缺口。”

对每一个新客户,杨新杰最关注的不是能签多少保单,而是如何能匹配上他的需求,这份初心建立起她与客户间信任的起点。从事保险代理工作6年多,服务过数百位的客户,跳槽过两次,但不少客户选择“客随人走”,认准了她的服务。

一路上,杨新杰的微信、电话响个不停,客户的咨询、同事的请教,她应答自如,“客户的金融素养越来越高,他们研究保险条款很深入,问的问题真能把我难倒,但我特别珍惜他们每一次的提问,让我在一次次摸索和解答的过程中不断积累。”

虽然刚入职新公司大家保险集团有限责任公司不到半年,但作为一名资深代理人,杨新杰已经连续一个月为公司的保险新人授课。今天也不例外,早晨9点,课程准时开始。脱下羽绒服,一身西装的杨新杰充满职业风采,从保险产品细节到保险服务心得,娓娓道来。

集体课程过后,杨新杰又给同事开起了“小灶”——为客户定制保险方案指导“实战”。

杨新杰照例掏出一张A4白纸,毫无保留地开始传授,先是“唰唰”几笔勾勒出“用户画像”:王先生40多岁,经商,收入不错,儿女双全、年纪尚幼,想增加家庭整体的风险抵抗能力,每年愿意承担保费10万元左右。

接着,杨新杰与同事王晶商量投保“框架”。“作为家庭支柱的爱与责任是我对杨先生的定位,从他要求家庭成员全覆盖的保障需求来看,我不建议为他推荐额度较高的理财型保险产品,而是提供医疗

险和意外险的全面保障。”最后再完善方案细节:王先生经常全国各地飞,可以投保出行意外险;儿女年纪还小,可以加添意外伤害险、住院医疗险;妻子收入不高,保额可以高一点……

看着杨新杰熟练地设计,王晶佩服之余也提出疑问:“王先生接触前一个代理人好几年了,也没签约一张保单,我们要凭什么打动他?”

“如果客户没能签约,一定是我们还没有触及他真正的需求。”杨新杰回顾起自己的一次职业经历,因为没有及时跟进客户的需求,她推荐了不合适的保险产品,导致客户转投其他代理人。“我后来才知道,客户投保的那类产品明明在我这儿有更优惠的价格。那次经历给了我一个深刻的教训:客户需求不是一成不变的,必须保持联系,实时纠正、调整保险方案。”

面谈环节必不可少,方案设计好了,杨新杰与王晶约好一起拜访客户:“先讲述,花20分钟讲公司、讲行业、讲自己,跟客户聊聊为什么加入公司、对行业的理解和自己的情况,面对面地建立信任、‘破冰’;再倾听,在沟通中找到问题、进一步深挖客户的潜在需求,不断完善保险方案。”

没有一锤子买卖,只有细水长流的服务

“小杨,有一阵子没见啦!”杨新杰刚到位于北京市朝阳区的“大家的家”城心生活社区,老客户张阿姨和老伴就迎上来热情地握手。“我们认识好几年了,保险上的事儿都可以交给她。”张阿姨告诉记者,夫妻俩眼瞅着要退休,想在市中心交通便利的地方找个社区养老,既能享受服务又方便子女往来。

“养老需求随着人口老龄化不断增长,保险不仅能够养老提供资金保障,也能通过建设养老社区等方式扩大养老服务供给。”杨新杰说,养老保险产品和服务已经成为她最重要的业务之一,“三天两头就住公司位于中心城区的这几个养老社区跑。”带着夫妻俩参观样板房和配套设施,边详细介绍投保流程和权益,老两口很快就了解了相关的产品和服务,约好了下次带子女来一起看看。交谈中,张阿姨和老伴充满了对杨新杰的信任:“以前接触过好几个保险代理人,踩了不少‘坑’。最终选择跟着小杨买保险,就因为这孩子细致踏实,每一款产品都能给我们讲清楚利弊,不只是为了一时的推销,而是实实在在地为我们长期规划,让人信服。”

“保险是一份对未来的承诺,代理人理应承担长期的服务。在我这儿,没有一锤子买卖,只有细水长流的服务。”杨新杰说,得益于一个人行师傅的正确引导,她一开始就树立了这样的职业认知,随着工作经历的不断丰富,杨新杰对保险服务的认识也在不断深化。

最近杨新杰就遇上了一个棘手难题——客户指定的保险受益人是父亲和侄子,她在办理保险保全的过程中发现,客户的几名亲属均不在一个户口本上,需要证明两两之间的亲属关系才行。收集客户各个亲属资料、陪同客户到公证部门办理亲属公证,杨新杰忙前忙后跑了近一个月,终于帮客户解决了这一后顾之忧。

“签约只是第一步,后续的保全、理赔等环节对客户来说是更重要的服务,要帮他们排除不被理赔的风险,顺利获得保障。”杨

新杰说,帮客户解决一个个具体问题的过程中,她慢慢掌握了很多知识和技能,“基本上跟我签约一单后客户都会持续加保,很多客户对我的评价是两个字:‘省心!’”

不只是卖保险,更是风险管理人和财富规划师

三星优秀兼职讲师、个险业务品质金奖,保单继续率常年保持在98%以上……荣誉和客户的肯定没有让杨新杰沾沾自喜,反而让她越来越陷入本领恐慌,“我发现客户的金融消费需求越来越复杂多元,一段时间没有接触新知识、对接新客户,就会产生原地踏步的不安。”

即便每天工作都很忙碌,杨新杰还是利用碎片时间听讲座、看文章,业余不断给自己加压。也正是这份迫切学习的心境,促使杨新杰做出了一次职业转型。

去年8月,杨新杰入职试点代理人改革的大家保险集团,成为一名独立保险代理人。“传统代理人‘两条腿走路’,可以通过销售保险获得直接佣金,也可以通过发展下线获取间接佣金,而独立保险代理人,顾名思义,不需要发展营销团队,独立自主展业,拿保单销售的直接佣金。”杨新杰解释,这样的代理人制度为她的事业带来了新的活力。

“收入更高了。”杨新杰笑着坦言,传统代理人金字塔的组织架构下,往往只有站在顶端的代理人才能拿到比较高的佣金,基层代理人收入较低,而独立代理人队伍结构扁平化,没有了间接佣金,直接佣金的分成提高了,代理人销售保险、服务客户有了更大获得感。

“走量行不通了,只能提质。”更重要的是,杨新杰认为这一制度对代理人提出了更高的要求,改变了过去代理人队伍大进大出的低水平建设,为向高质量转型找到了一个突破口,“成为独立保险代理人后,对于如何提升服务水平,有了更清晰的思路 and 更自主的时间。”

杨新杰更加积极地参加公司业务培训,并且自己又报名学习了相关的金融、法律等课程。最近,她还成了公司第一个落地保险金信托业务的代理人,“当好一名保险代理人,在销售之外更应该掌握金融、税务、法律等方方面面的知识,只有不断学习才能开拓新的业务领域,匹配客户更深层次的需求,同时也能帮助公司进行产品创新。”

当保险代理人之初,杨新杰曾遭到家人的反对。如今,她凭借自身的努力打破了家人和很多客户对这一职业的成见,“保险代理人不只是卖保险的,是要求很高的复合型人才,也是未来越来越多人需要的风险管理人和财富规划师。”

“独立保险代理人有着更广阔的职业空间,未来,我想在公司的支持下创设自己的保险事务所,成为公司合伙人和创业者,把保险工作做成终生的事业。”杨新杰畅想。

量身定制保险方案,开通冬奥专属服务座席

保险业为北京冬奥会提供风险保障

本报记者 赵展慧

眼下,北京冬奥会赛事正酣,冰场雪道,处处激情涌动。为确保赛事顺利进行,国内保险业为冬奥会提供了充分的保险保障。

北京银保监局的数据显示,国内相关保险机构为冬奥组委4000余辆服务车辆提供全面车险保障,为“相约北京”系列测试赛工作人员、志愿者、教练员、运动员9000余人提供意外伤害和意外伤害医疗保障,保额108.55亿元。

“我们开发了专属保险方案精准对接冬奥需求。”北京银保监局局长李明肖介绍,保险业为冬奥会量身定制综合责任险、财产险、车险、意外健康险四项专属保险产品,充分满足赛前、赛中、赛后各阶段风险管理需要,并在保障范围、理赔服务等方面给予专属政策。

车辆依法办理保险延期,避免重复投保和重复理赔;要求开通车险理赔绿色通道,提高理赔效率,力保赛事服务车辆运行不间断。

此外,北京银保监局建立了一点接入、接诉即转、接转即办的冬奥消保投诉响应机制,确保投诉纠纷得到稳妥快速解决等。保险机构还开通了冬奥专属座席,为客户提供24小时中英文双语服务,保证冬奥电话优先接入专属座席,同时部署家庭座席,组建了异地应急备份团队,有效防范疫情风险。

保险服务不断提升数字化、智能化水平。云上指挥调度能够远程判定保险责任,云上自助理赔实现在线报案、云上协同理赔,助理理赔人员提交理赔单证、云上管家服务提供保险案件一对一答疑解惑……中国人民

保险集团推出的“十朵云”线上理赔举措提供无接触式理赔服务,满足冬奥会闭环管理和疫情防控需要。

北京冬奥会为国内保险业打开了一扇“新大门”——以服务冬奥会为契机,国内保险业将持续助力冰雪产业蓬勃发展。多家保险机构不仅在冬奥会期间提供各类风险保障,还紧紧围绕体育强国战略,基于冰雪事业新业态、新场景发展需要积极创新产品服务,推动“冰雪+”产业经济持续蓬勃发展。

“我们正在推动研发有专项保险利率政策的专属保险保障条款,为冰雪产业优质企业和场馆设施赛后改造利用提供保险保障支持。”李明肖介绍,2020年以来,为迎接本届冬奥会,北京各财险公司已设计推出50余款冰雪产业

相关保险产品,累计提供风险保障超过3200亿元,为继续创新打下了较好的基础。

“冰雪保险”产品丰富,涵盖场所公众责任保险、组织者责任保险、滑雪人员意外伤害保险、专业运动员意外伤害保险等10余个险种,可以全方位服务冰雪产业发展。“针对冰雪旅游运动场景,目前我们已经开发了境内旅游保险、北京冬奥专属个人旅游保险产品。接下来,我们将继续创新产品和服务,打造事前预防、事中管理、事后补偿的全流程风险管理体系,构建‘保险+科技+服务’的冰雪旅游服务模式,推动冰雪旅游高质量发展。”中国人保党委副书记、总裁王廷科说。

“下一步,我们要着力引导更多普通冰雪爱好者参与到冰雪运动中来,引导金融大力支持冰雪产业发展。”李明肖说。

财经观

改革不仅重新解决代理人的自身独立、专业化和职业化的问题,也聚焦为保险消费者提供更高水平服务。通过专注主业,更精准地挖掘和匹配消费者需求,提供差异化服务

以人为本推进保险代理人制度改革

会心

作为我国保险行业的重要改革举措之一,独立个人保险代理人制度已经实施一年有余。一年多来,保险机构开展多种多样的探索,通过改革不断提升服务质效。

观察独立个人保险代理人制度不难发现,改革的核心在于“人”,首先着重解决的是代理人的自身独立、专业化和职业化的问题。

传统保险代理人大多是“团队作战”,通过发展“下线”增员、形成团队,团队成员也可以继续招募,层层扩张逐步形成金字塔型的营销结构。这种模式推动代理人队伍得到迅速扩张,有不少优势,但也暴露出一些问题,比如组织层级多等。

独立个人保险代理人,与传统保险代理人相比,更偏向独立自主展业。银保监会明确规定,对独立个人保险代理人学历、诚信、专业素养、培训等方面的标准要求高于传统个人保险代理人。同时,这一制度打破了传统营销结构,代理人组织架构扁平化,佣金尽可能地

向一线代理人倾斜。在保险业努力实现高质量发展的当下,独立个人保险代理人制度有利于推动保险代理人队伍向专业化、职业化的方向转型。职业门槛提升了,有利于代理人队伍“去虚火”,真正具备专业技能和职业潜力的代理人能够被筛选出来。收入分配更合理,有利于代理人队伍“补气

血”,代理人的展业及加强专业技能的积极性大幅提升。

当然,保险代理人制度的改革聚焦的“人”不仅是保险代理人,更是保险消费者。培养高质量的保险代理人队伍,是为了给更广大的消费者提供更高水平的金融服务。新模式下,代理人不用再将精力放在扩队伍上,只有通过专注主业,更精准地挖掘和匹配消费者需求,提供差异化的服务,才能获得更多客户青睐。

自1992年引入我国后,保险代理人制度有力推动了行业快速发展,数百万保险代理人创造了将近一半的保费收入。但随着经济社会的发展,人民群众金融素养不断提升,保险需求也逐步多元化,只有供给端不断创新保险产品、不断提升保险服务才能满足日益增长的需求端,改革势在必行。

稳步推进保险代理人制度改革,需要牢牢把握“以人为本”的原则。保险公司要为代理人创造更好的职业发展环境,更多地支持独立代理人教育培训和创业等,给予代理人更多保障,实现更长远发展。对监管机构来说,要为代理人创造更公平的环境,在加强信息披露、保险机构监管等职责之外,还要严格执法,对发生相关违法违规行为和所在公司实行“双罚”。

而对独立保险代理人来说,更要看清改革趋势、适应行业变化。风物长宜放眼量,不拘泥于眼前一张保单的利益,更多瞄准消费者长远的需求,不断提升自身职业技能,才能赢来更好的职业发展前景。

财经短波

上市公司协会倡议做好信息披露

本报电 近日,中国上市公司协会向全体上市公司发布“做好信披和新闻工作、加强声誉管理,共同维护资本市场良好舆论生态环境”的倡议书,内容包括提高上市公司质量、扎实做好信息披露、切实加强声誉管理、强化投资者关系管理、共建良好舆论生态等倡议。为充分发挥好协会自律管理作用,中国上市公司协会组建了“上市公司新闻工作联络员”队伍,全力支持上市公司做好新闻工作。(阮禹铭)

本版责编:葛孟超 版式设计:汪哲平



截至2021年6月末



图①:杨新杰(左)与同事为客户制定保险方案。

图②:杨新杰为新入职同事授课。

图③:“大家的家”城心生活社区。

图④:“大家的家”城心生活社区。

数据来源:银保监会

本报记者 赵展慧

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄

袁全胜摄