

以心传声 专业护航

打造听障客户“无障碍”理赔服务新范式

友邦天津分公司

让金融服务无死角，让特殊群体有尊严

在保险服务一线，每一次柜面接触都是信任的托付；面对特殊客户群体，更需以极致耐心搭建沟通桥梁，以扎实专业筑牢服务根基，跨越无声的阻隔，守护每一份应有的权益。友邦天津柜面客服与理赔岗人员协同联动，凭借细致入微的关怀与扎实专业的服务，成功为一位听障客户化解理赔疑虑，用无声的坚守赢得客户与营销员的双重认可，生动诠释了有温度、有品质的服务真谛。

无声的焦虑 急需被听见的诉求



客户系听障人士，因无法通过常规电话沟通理赔异议，专程亲赴柜面寻求帮助。此前，客户曾两次提交理赔申请，但对医疗险未完全覆盖医疗费用心存困惑，坚信赔付金额存在误差，执着要求重新审核。初见客户时，其急切的神情与手中密密麻麻的手写疑问，无不传递着内心的焦虑与无助。柜面客服人员见状，当即暂停手头所有工作，主动上前引导客户到接待室就座，递上温水与纸笔，以一个温暖的微笑率先打破沟通的僵局，让客户感受到被尊重、被重视的安心。



纸笔为桥 构建“沉浸式”沟通闭环

沟通伊始，客服人员并未急于解释条款或辩解流程，而是全程以纸笔为“传声筒”，逐字逐句倾听客户的诉求。针对客户手写的每一个疑问，客服人员都逐一标注、耐心回应，避免使用专业术语，而是以通俗易懂的表述拆解复杂规则——从主险免赔额的规则，到附加险赔付比例的具体核算，再到各项医疗费用的抵扣依据与最终赔付金额的生成逻辑，都通过分段书写、分点说明的方式，让客户一目了然。交流过程中，客服人员始终保持专注的眼神与温和的神态，每当客户面露困惑，便放慢书写节奏，反复比划示意，直至客户以点头或手势确认理解，用极致耐心消融无声世界的沟通壁垒。

双向认可 诠释“有温度”的专业价值

明确客户核心诉求后，客服人员第一时间联动理赔岗同事赶赴柜面，开启协同服务模式。为了让客户直观看到核算过程，理赔人员在纸上一步步演算赔付明细，从医疗票据的逐笔核对到赔付比例的精准换算，每一个步骤都清晰标注、反复校验，期间不断通过手势、表情询问客户意见，确保客户全程参与、全程知情。近两个小时的沟通中，客服人员始终陪伴在侧，协助整理资料，主动观察客户的情绪变化，用无声的关怀缓解其焦虑；当客户对某一核算环节提出质疑时，不厌其烦地重新梳理流程，直至所有疑虑烟消云散。最终，在双方的共同努力下，客户神情由最初的焦灼转为舒展，欣然认可理赔申诉调整方案，理赔人员随即启动快速申诉流程，全力保障客户权益落地。

事后，客户通过线上渠道对此次服务给予高度评价，由衷感谢客服与理赔老师所展现出的专业素养、耐心倾听与高效响应，让其深切感受到友邦人寿“以人为本”的服务温度与切实可感的理赔效率。客户的营销员也表示，听障客户原本对沟通心存顾虑，但此次服务中，工作人员所展现的尊重、耐心与主动担当，不仅圆满解答了疑问，更为客户积极争取更优权益，令客户倍感温暖，也进一步增强了营销员对我司品牌与服务体系的信心。

从“个案”到“常态”，筑牢消保护城河

此次服务案例，是友邦天津分公司践行“以客户为先”企业文化的生动缩影。面对沟通不便的特殊客户，柜面服务人员没有因障碍而简化流程，反而以“多一份耐心、多一份细心、多一份同理心”的服务自觉，用文字搭建桥梁、用专业化解疑虑、用关怀温暖人心。未来，友邦天津将持续聚焦特殊客户群体的服务需求，不断优化服务模式、细化服务举措，以更具温度的耐心、更显专业的担当，跨越每一道沟通阻隔，守护每一份信任托付，让保险服务的光芒照亮每一个角落。

金融消保没有终点，只有连续不断的起点。友邦天津分公司将继续秉持“多一份耐心、多一份细心、多一份同理心”，以专业护航权益，以真心传递温暖，让每一位金融消费者，无论身处何种境遇，都能享受到平等、优质、有尊严的金融服务。

