

## 顺心、舒心、放心：以客为先的友邦体验

理赔服务是保险效果落地的重要环节，也是保险消费者最在意的服务环节，顺心、舒心和放心的服务是友邦河南对客户的承诺和担当。近日，家住郑州的 K 女士前往友邦河南客户服务中心，赠送一面“以客为先，周到服务”的锦旗，感谢公司及营销员在其家人保险理赔中的全程护航和暖心服务。



### 顺心：理赔流程方便，快速响应

“顺心，真的是又快又顺利。”谈及此次理赔经历，K 女士接连感叹过程尤其顺利便捷。“提交完资料，等了大概一个多小时，短信提示就到账了，实在是太快了。”K 女士说，此前，她为家人投保了友邦人寿的医疗险和意外险。没想到，不久前家人在体育锻炼时不慎受伤，经检查半月板损伤，随即住院治疗，最终治疗费用 21000 余元。经过医保报销后，根据具体条款约定，K 女士收到友邦赔付的住院费用补偿、手术费补偿以及医疗险保险等理赔款 11000 余元。

“我的保险意识还是相对可以，但事情没发生时，理赔这个事儿谁也说不上。”K 女士说，即使在购买完保险以后，自己仍然会受到社会上一些负面声音的影响，“包括家人在内，有时候也不太理解，认为我们正是身强力壮的时候，这钱有些浪费。”但长期从事医疗行业的她，看到过太多的意外和不幸，所以尽可能的要为家庭风险兜底，更是坚定的选择了友邦的产品。

实际上，让 K 女士感叹过程顺利的理赔服务，正是近年来友邦将智能科技应用于更多保险服务场景，帮助客户实现互助式理赔申请，优化理赔递交流程，缩短理赔时间，让理赔更便利。

### 舒心：全程贴心关怀，温暖相伴

“整个过程很舒心，一直都有人在指导着。”K女士说。在得知客户住院以后，友邦河南营销员第一时间到医院进行探望，并向她详细介绍了后续理赔时需要注意的事项。经过几天的治疗，K女士的家人顺利出院，友邦河南营销员又及时指导K女士提交相关理赔资料。

从出险到理赔，整个过程中，友邦营销员一直与K女士保持着沟通和陪伴，解答她的疑惑，减轻客户的焦虑。“就像是有了个主心骨，不用那么迷茫，第一步应该干什么，哪些资料是必须的，下一步该干嘛，很清晰。”K女士说，对于普通人来说，理赔毕竟是个“罕见”的事儿，很多东西都是一知半解的，对个人来说是会存在着一些信息差，而友邦营销员的全程陪伴，完美的消除了这些信息差，“心里会踏实不少。”

回想起当时购买保险时，K女士也深有感触，“那时候，我感触最深的一点就是，不像是一个推销的行为，而是真真切切的站在我的立场上，为我来考虑的。”她说，友邦河南的营销员先是详细了解了她的家庭情况，以及以前购买过的险种，最终给她匹配友邦的欣安益意外伤害保险（配置住院费用补偿及手术费用补偿）和智选康惠荣耀医疗保险，每年合计缴纳保费1400余元。

“讲解也很细致，保险条款、保障责任一条一条的去讲，哪些情况可以赔，赔多少，哪些情况不能赔付，都会很坦诚的告诉你，最终让你彻底弄明白所购买的保险具体功能。”K女士说，在购买保险时，双方互相坦诚的沟通，很大程度上打消了她对保险的疑虑。

## **放心：服务改变看法，全力认可**

“这下我彻底放心了，家人也认可了保险的作用。”

从最初购买时友邦营销员的客观、专业，到出险时的全程贴心陪伴，再到最后理赔时的便捷快速。K女士介绍说，她在友邦河南的服务经历，让家里彻底改变了对保险的看法和认识。“这说明，我坚持购买保险的做法是对的，以前家人要不认为保险不太靠谱，要不觉得没必要，友邦的这次经历，真真正正证明了保险的意义。”K女士说。



(友邦河南副总经理、友邦营销员与客户互相交流)

据了解，友邦河南自开业以来，始终坚持卓越营销员战略，严格筛选符合学历标准、认可行业和公司的优质人才，通过制定清晰的人才甄选标准和招募流程，加强前期筛选，在上岗前进行体验式培训，经过双向选择，确保新签约的保险营销人员认可保险行业，同时利用跨阶段多层次的培育体系来扶持优秀营销员快速提升技能，使各层级的营销员都具备专业的保险保障需求分析能力、专业的产品组合能力、专业的客户服务水平，最终实现产品“硬实力”、服务“软实力”的全面提升。