



# 國際領袖高峰會2014香港國際創新博覽會 2014國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮



## 保誠細聽訴求 致力滿足客戶所需

隨著本港保險市場的發展日益蓬勃，相關的產品和服務資訊愈來愈多，容易令人無所適從。為使客戶能獲得應有保障並體驗優質的顧客服務，保誠保險有限公司（下稱「保誠」）一直貫徹「用心聆聽 更知你心」的服務理念，在專注研發產品與服務之餘，更致力提升顧客服務質素。憑着這份堅持和用心，公司的客戶服務專員於今年國際傑出顧客關係服務獎選舉中獲頒多個獎項。



陳至敬、孫慧雯及王樹漢一致認為，顧客服務人員必須想客戶所想，才能為客戶提供超越其想像的服務。

首度參與國際傑出顧客關係服務獎的保誠，一直鼓勵員工透過參加同類型比賽或活動，了解現今客戶的想法和需要，從而改進表現，讓客戶體驗更貼心的服務。保誠客戶高級總監林德軒表示，保險是一份無形的財務保障，故前線服務人員的服務質素直接影響客戶對公司的印象。「優質的顧客服務有助提高客戶的忠誠度，而當客戶滿意我們的服務，自然樂於介紹身邊親友向我們投保，繼而帶動公司的銷售業務。」

### 市場期望日高 超預期方成功

從事顧客服務工作15年，保誠客戶服務部高級經理王樹漢獲選為「傑出顧客服務經理（顧客服務中心-保險業）」。

「過去兩年，保誠在個別部門推行卓越服務培訓且漸見成效。今年，我們會把培訓推廣至每個部門，讓全體員工一同推動企業服務文化。」

識和技能，為客戶提供超越其想像的服務。

由於保險的內容及條款擁有各項細節，一般人要掌握絕非易事，就如弄清保單的持有人、受益人及受益人之間的關係和權益，可能已要花相當多時間。因此，王樹漢認為，客戶服務人員既要用心聆聽及了解客戶的需要，為他們提供所須的產品及服務，在面對客戶的查詢或要求時，更要保持敏銳的觸覺，嘗試洞悉客戶的想法，「想客戶所想，才能走在客戶之前，迅速給他們準備所需的答案。」



王樹漢

### 團隊互助 共同改進產品服務

不過，現代生活節奏急速，加上保險產品及服務推陳出新，單靠顧客服務人員一己之力，實在難以滿足客戶日漸提高的要求。因此，獲選為「傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心-保險業）」的保誠客戶服務部經理陳至敬強調，同事間的互助互動，以至不同團隊之間的協助，都是支持公司持續向前，為客戶提供適時、稱心的顧客服務之關鍵元素。



陳至敬

「顧客服務人員是公司與客戶之間的重要橋樑，我們既為客戶提供所需資訊，同時更會聆聽客戶的意見，並將之轉達予公司相關的部門或同事，包括設計產品或服務的後勤部門，讓他們設計更多能回應客戶期望的產品。」此外，陳至敬表示，倘部分客戶的查詢難以靠電話通話言明，服務人員亦要安排客戶親臨公司的顧客服務中心，由相關同事與客戶面談，因應保單或相關產品的各項細節回應客戶查詢。

### 主動跟進 企業與客戶齊獲益

事實上，隨着大眾對保險產品或服務的認知提高，市民更關注及了解個人的權益。面對客戶日益複雜的查詢或期望，要成為優秀的顧客服務人員須具備哪些條件呢？

「用心聆聽、多走一步、主動跟進客戶情況，都是業界從業員不可缺少的條件。但我相信，優秀的顧客服務人員應發揮其中間人的角色，為客戶及企業創造最大的利益。」獲選今屆「傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心-保險業）」的保誠客戶服務主任孫慧雯解釋，顧客服務人員雖然代表公司，但同樣需要顧及客戶的利益。因此，從業員必須善用其專業知識，並與不同團隊合作，平衡客戶與公司之間的需要。

孫慧雯舉例說：「早前我曾接獲一名客戶電話，指公司未有備詢她丈夫患病，繼續向他繳交保費，其後，我們發現由於公司未有收到該病人患病消息，才導致該筆款情況。經過連串的跟進工作，不僅受保人最後獲得應有保障，客戶亦十分滿意我們處理方法，成功提升公司品牌在她心目中的形象。」



孫慧雯



### 50年來值得您信賴的面孔

五十年來，我們盡心盡力為客戶提供與時並進的保險、理財及退休策劃服務。英國保誠全球超過2,300萬名保險客戶\*，將達4,430億英鎊的資產\*交予我們管理。時至今日，英國保誠發展成為全球最大人壽保險公司之一，這一張值得您信賴的面孔，一直都是公司的經營信念。

\*截至2013年12月31日

www.prudential.com.hk

用心聆聽 更知你心



50年服務香港



保誠保險有限公司 (英國保誠集團成員)

## 企業文化：培訓專業與快樂的員工

因客戶對保險的認同及知識日漸提高，林德軒指出，客戶除了要求顧客服務人員能夠解答所有關於保單的疑問，更期望服務人員主動協助。「因此，我們於2011年推出名為Service Excellence Programme的卓越服務培訓，目標是進一步提升公司的企業服務文化，以最專業優質的服務態度，處理顧客或內部同事的查詢。」

對於客戶的期望日高，陳至敬表示，顧客服務人員首要熟悉公司的產品及服務，不斷自我增值，其次則有賴公司的培訓和支持，「即使是同事間的日常交流或分享，其實亦有助彼此提升服務表現。」

不過，面對本港的投訴文化愈趨熾熱，3名獲獎者均笑言，工作壓力確實不輕，慶幸公司能體察員工的需要，透過相應的措施幫助員工舒緩壓力。「公司相信，只有快樂的員工（happy staff），才會有快樂的客戶（happy customers），故公司關注客戶需要的同時，亦主動關懷員工，為員工提供舒適、愉快的工作環境，從而把快樂的感覺帶給客戶。」王樹漢說。