

中国保险报业股份有限公司

关于举办客户服务创新专题培训班的通知

各保险机构:

在互联网+时代下，在保险业转型升级的背景下，客户服务创新，是一个尤其需要重视的亮点。保险机构的客户服务创新，是一个系统工程，要有标准、规范、策略和考核机制，只有这样才能形成一个完整的服务体系。为更好地提升各级保险机构在客户服务创新方面的综合能力，总结交流全国各地保险机构的创新经验，中国保险报业股份有限公司拟举办互联网+时代保险公司客户服务创新专题培训班。

本次专题培训将邀请大型保险机构相关部门的权威专家，就互联网+时代保险机构客户服务创新相关专题进行专题培训。详细培训内容请见附件 1:《客户服务创新专题培训须知》，报名请填写妥附件 2:《客户服务创新专题培训班报名回执》后发送到指定邮箱。

敬请支持为盼!

中国保险报业股份有限公司

2018年5月8日

附件 1:

客户服务创新专题培训须知

一、培训时间、地点

(一) 2018 年 6 月 22 日—25 日 (22 日报到, 23、24 日两天学习, 25 日返程) 南京;

(二) 2018 年 7 月 5 日—8 日 (5 日报到, 6、7 日两天学习, 8 日返程) 西安。

二、培训对象

保险机构高级管理人员和业务骨干; 相关行业高级管理人员和业务骨干; 相关金融保险机构客户服务条线高级管理人员和业务骨干。

三、培训师资

届时将邀请大型保险机构相关部门的权威专家。

四、培训内容

(一) 管理研修模块

移动互联网时代, 会员营销的应用与趋势;

新技术、新理念如何提升客户体验;

保险行业客户忠诚度计划挑战与未来;

多元统计分析在保险服务质量评价中的应用。

(二) 技术培训模块

如何维护和服务好大客户;

大数据时代如何做好微营销。

（三）创新实务模块

保险公司服务评价评定指导；

投诉管理能力提升；

客户危机关系应对；

客户的创新服务与投诉。

（四）保险公司客户服务实践经验交流

从业经验交流；

专家及与会代表现场点评。

五、培训费用

1. 培训费：2600 元/人；同一单位组团参训 10 人以上，免收领队 1 人会务费用；

2. 住宿费：统一安排，费用自理；

3. 费用缴纳及发票：培训费由参训人员转帐到中国保险报业股份有限公司对公账户，填妥回执中的发票信息，现场领取发票。

收款帐户信息

名 称：中国保险报业股份有限公司

开户行：中国银行北京西长安街支行

帐 号：340256020430

六、组织举办

主办：中国保险报业股份有限公司

协办：中职人培（北京）国际教育咨询中心

七、报名及联系方式

1. 请各单位积极组织报名，填妥回执后（已进行转帐的参会人员请附转账电子回单）发至邮箱：

bxbpeixun@163.com。

2. 联系人：闫老师、段老师。

3. 联系电话：01063998201、18600849730。

附件 2:

客户服务创新专题培训班报名回执

经研究，我单位选派下列同志参加学习：

组 织 者 信 息						
单位名称						
地址、邮编						
联系人		传真				
电话(区号)		手机				
电子邮箱		微信				
发 票 信 息						
发票种类	<input type="checkbox"/> 增值税专用发票 <input type="checkbox"/> 增值税普通发票 (请二选一)					
名 称						
纳税人识别号						
地址、电话						
开户行及帐号						
参 会 人 员						
姓 名	性 别	职 务	手 机	合/单住	是否用餐	期数

妥当的回执(已进行转帐的参会人员请附转账电子回单)请发至
邮箱: bxbpeixun@163.com。(更多参会人员表格可自行增加行数)