

中国银行保险传媒股份有限公司

关于举办保险公司客户服务创新 远程培训班的通知

各有关单位：

中国银行保险传媒股份有限公司（中文简称“中国银保传媒”，英文简称：CBIMC）是中国银保监会会管经营类机构，旗下《中国银行保险报》是中国银保监会主管的唯一工作日报。

疫情常态化防控背景下，我国保险市场线上化趋势明显，保险公司的客户服务面临新的问题，客户投诉与满意度管理面临新的挑战。为帮助保险公司积极探索客户服务创新模式，提高客户服务品质，《中国银行保险报》拟于近期举办“保险公司客户服务创新”远程培训班。现将有关事项通知如下：

一、课程时间与形式

（一）时间：2020年7月23日-27日（五天完成所有模块的学习），共计16学时。

（二）形式：远程直播授课。

二、课程内容

（一）保险公司服务评价体系。

1. 保险公司服务评价体系概述;
 2. 保险公司服务评价指标定义和构成;
 3. 服务评价指标的采集与报送的相关规定。
- (二) 新科技背景下的保险公司客户服务创新。
1. 新科技发展与保险客户需求演变;
 2. 新科技背景下保险公司客户服务创新;
 3. 新技术发展下的智能化客户服务模式;
 4. 后疫情时代客户服务的新变化。
- (三) 以客户为中心战略的应用实践。
1. 新时代客户服务的契机;
 2. 打造服务体系、服务品牌、服务实践。
- (四) 客户体验管理与服务满意度提升。
1. 客户体验全程管理;
 2. 客户满意度标准体系建设;
 3. 客户服务质量评价模型;
 4. 客户服务满意度提升策略制定。
- (五) 科技赋能保险公司参与新时代社会治理。
1. 保险公司参与社会治理的传统模式;
 2. 科技创新带来的社会治理新机会;
 3. 保险公司如何通过科技平台积极参与社会治理。

三、课程对象与证书

- (一) 课程对象

保险机构客户服务部、核保部、理赔部、运营部、战略部、产品开发部、营销部等部门负责人及业务骨干。

（二）证书

完成全部课程，可获得由主办单位颁发的结业证书。

四、课程师资

届时将邀请大型银行保险机构、互联网金融公司相关部门的实战专家授课。

五、学习费用

（一）收费标准：1980 元/人。

（二）费用缴纳及发票：报名费由参训人员转账到中国银行保险传媒股份有限公司账户，填写回执中的发票信息，以邮寄的形式领取发票。账户信息如下：

名 称：中国银行保险传媒股份有限公司

开户行：中国银行北京西长安街支行

账 号：340256020430

六、报名方式

请于 7 月 20 日前将报名回执及付款凭证发至指定邮箱：gc_cbimc@163.com，邮件主题请注明“保险公司客户服务创新远程培训班”。

请各单位积极做好报名组织工作。

附件： 报名回执表

中国银行保险传媒股份有限公司

2020年6月4日

联系人： 郭老师， 13681333194

杨老师， 010-63998230， 18510008115