



人保电话车险提升软实力 缔造卓越客户体验

随着我国信息化进程的不断加快,国民整体消费能力与日俱增,消费者拥有了更大的选择权和话语权,尤其在选择与日常生活息息相关的金融产品时会更加理性,最突出的表现是消费者会基于整体客户体验进行商家的选择,这种客户体验不仅包括客户对服务的满意程度,更多是希望与企业接触互动时获得的尊重感与满足感,并希望在整个互动中能够获得一致的体验。那么,金融企业如何有效提升自身的综合实力,缔造卓越的客户体验,成为持续成长不容忽视的要点。

一直以来,各界对金融品牌的综合软实力都很关注,先看与日常生活理财直接挂钩的银行机构。招商银行的电话服务也好、柜台业务受理也罢,舒服的感觉贯穿到底,这不只是融入了品牌效应,更是将战略中的软实力深植其中,客户体验颇具优势,也正如此,招商银行的客户口碑及稳定性居高不下。

将镜头聚焦到保险行业。金融行业中的车险市场一直以来都是财产险中的主要险种,占据绝对份额,并多样化发展,其中电话车险凭借投保便捷、价格优惠、服务周全等优势占有无与伦比的市场地位,成为目前车险市场中的奇葩,深受车主推崇,并被业界内外认为其未来发展的空间巨大。权威部门预测,国内电话车险在2011年

将达到300亿元至400亿元的市场份额。面对庞大的市场空间,各家保险企业间的竞争愈演愈烈,在价格、服务相差无太大差异的情况下,对自身软实力的打造、对客户体验的管理和提升势必成为发展的关键。

顾名思义,电话车险与客户建立联系的主要通道是电话,而电话车险企业的电话客服中心便是与客户沟通互动的关键纽带。人保财险作为业界的领军者,其电子商务中心的规范化运营、内部服务监督体系的完善、高效的员工管理与激励等实际举措印证其扎实的软实力的同时,有效缔造了卓越的客户体验感。据了解,人保财险电子商务中心的服务监督体系与规范化运营体系领先业界,高质量的客户体验感不断得到夯实。目前,人保财险电子商务中心设有质检岗,采用统一的质检标准,对所有客户的销售录音进行随机抽检,由专业的质检员对客服专员的销售技巧和服务态度进行评分并计入每个客服专员的绩效考核。同时回访岗通过人工、短信和语音回访等方式对客户进行销售体验和服务回访,不断根据客户意见提升工作质量。在规范化运营方面,人保电话车险始终严格执行保监会要求,采用全国统一的外呼号码,向客户提供工号,并采用规范的话术,令客户的体

验感保持一致。

另外,人保财险电子商务中心设立考核激励体制,认为这是建立“以客户为中心”工作模式的催化剂。人保电话车险全方位考核客服专员,对其要求也更加专业化,以薪酬、培训机会以及职业发展规划,进行阶梯式的人员培养,业绩只是一部分,服务水平、客户满意度都是对客服专员的评判项目,建立严格的评分体系,通过专业的质检员对客服专员在销售过程中话术、态度等进行评判。同时,激励客服人员的主人翁意识,以保持呼叫中心优秀人才。

人保财险电子商务中心负责人说:“客户体验必须一致,要使每一位客户都能体会到人保电话车险是真正‘了解’他们的。每一次互动的客户体验都会对企业未来的收入和利润产生影响。客服人员必须确保客户体验起到了强化企业基本品牌价值主张和打造企业业务差异性优势的作用。”

不难发现,在金融服务行业中,尤其是保险行业,获得良好的客户体验需要企业构筑并不断夯实自身的软实力。企业软实力是相对硬实力而言的实力体系,如果说企业硬实力是有形的、可见的物化因素,那么企业软实力就是无形的、不可见的非物化因素,而客户体验正是软实力展现的结晶。

(李玉)

正荣集团再获“中国地产闽商领军企业”荣誉

近日,厦门举行的第二届中国地产闽商大会发布了“中国地产闽商领军企业”名单,正荣集团继去年首届闽商大会后再获该项殊荣,旗下商业项目莆田“正荣时代广场”也揽获“城市综合体运营典范”奖项。

据悉,地产闽商大会由中国房地产报发起并主办,全国共有300多家地产闽商参加大会。大会荣誉总评榜由建设部和中国建筑设计研究院等全国知名专家组成的评审团评出,表彰2010年度表现突

出的卓越地产闽商以及由闽商开发的全国各地典范性楼盘。

组委会介绍,作为福建唯一一家连续7年上榜中国房地产百强的企业,正荣集团成立12年来,以诚信为本、品质为先,在行业内外树立了高美誉度的品牌。本次被评为“城市综合体运营典范”的“正荣时代广场”,是其斥资16亿元精心打造的莆田市第一个集购物、休闲、餐饮、娱乐、观光为一体的商业项目,也是

福建省目前唯一一个“购物式公园”的城市综合体项目,其对莆田市整体商业形象的提升、对核心商业区的规划和整个消费群体拉动的作用不言而喻。

会上,正荣集团参会代表吴卫平副总裁指出,在房地产行业深度调控的背景下,优势资源的整合将是行业发展的趋势,而今年大会提出的“合力闽商,德信中国”的主题意义非凡。

(王卉)

9.98万元新圣达菲：“换双跑鞋上路”

经典韩系SUV——圣达菲自在全球面市后,历经各国市场考验且广受好评。近日,由华泰汽车推出的新圣达菲,更以9.98万元的售价亮出了自己首探韩系SUV 9万元区间的性价比优势,成为众多都市型SUV用户的首选。目前,这款车

已经全国到店,消费者可以直接到店预定新圣达菲。

在价格优势之下,这个“俊俏的小子”究竟有多少能够标榜自己“韩系经典舒适操控王”的资本?底盘是新圣达菲操控出奇制胜的法宝。在城区里走走停停的

车流中,新圣达菲提供了极为轻松的驾驶氛围,经过几圈的试驾,笔者发现新圣达菲很好的保留了韩系SUV车型一贯的风格和特点,转向来得很直接,且非常灵活,方向盘的指向可以被很快执行,悬挂的支撑力和回弹力处理得很好。(李京)

聚焦展后车市 三款车型成为新宠

第十四届(2011)上海国际汽车工业展览会已经落下帷幕,这次汽车界的盛会吸引了来自20个国家和地区的约2000家企业参加,规模之大堪称上海车展历届之最。如此壮观的一次车坛盛会给人们带来的不仅是诸多国内外香艳车模和形式多样的特色演出,不仅是夺人眼球的豪华座驾和各大车企的创新概念,更多的是参观者来到车展除了欣赏之外,还要盘算自己口袋中的银子究竟如何选择怎样的一款车来装点自己的生活。通过在车展现场观察各大展台的关注程度和每款车型的具体销售情况,在上海车展之后有几款车型已经悄然变身大众新宠。

陆风X8

上海车展展出的SUV车型可谓众多,陆风X8能够从中脱颖而出当选大众情人,恐怕和陆风汽车在上海车展期间公布XUV品牌新战略密不可分。作为身披百冠荣耀的陆风家族的当家拳头产品,陆风X8以其合理的价格和不俗的表现吸引了众多消费者的目光。通过在上海车展现场,全新导航升级版陆风X8的亮相,让不大的陆风展台引来络绎不绝的围观群众,不少外国友人也对这样一款实力派车型赞叹有加。

陆风X8导航版在原有X8超豪华版的配置基础上增配DVD导航可视倒车影像、真皮座椅、脚踏板、行李架、镀铬门把手、挡泥板等配置,同时导航版在外观、空间、动力等方面,依然保留了其传统优势。陆风X8外形设计时尚动感,前脸鹰眼大灯,强悍的轮廓、锐线腰线,彰显硬朗和大气。2760mm的超长轴距,后排座椅放倒后可实现2460L的弹性空间,超大的空间设计可满足多人出行和大量物件装载需求。动力方面,三菱智能可变气MIVEC汽油发动机和意大利VM柴油发动机,均具有高功率、低排放、低油耗的突出表现,加宽加强型的高强度梯形钢车架和发动机钢护板的配备,再加上专业SUV的悬架系统,陆风X8备受青睐就不难理解了。

陆风X8导航版的另一大亮点是加装

了差速锁,这款伊顿机械锁式差速器也被加装在克莱斯勒JEEP旗下的大切诺基和指挥官等高端车型,在国内自主品牌SUV车型中较为少见。伊顿机械锁式差速器可以在轮胎打滑时,自动感应打滑,并自动锁止左右车轮,从而实现扭矩100%的传递至有效车轮,避免事故及意外的发生。尤其是对于SUV的四驱系统,加装机械锁式差速器无疑是一种完美的牵引力控制解决方案。另外,无论车辆在高速或者低速行驶中发生打滑,机械锁式差速器都可以提供更稳定更有效的牵引力控制,并与ESP/TCS完全兼容,使车辆保持良好的操控性能。

雪佛兰科迈罗

在本次上海车展E1馆中,最耀眼的明星绝对是那个巨大的“大黄蜂”。车展期间围绕在这个大家伙身边的人潮一直未断,雪佛兰用这样的方式来吸引观众,为自己的产品做了最好的宣传。在电影《变形金刚》中扮演大黄蜂的科迈罗堪称雪佛兰家族的领军者。作为一款经典的美国肌肉跑车,科迈罗与欧洲跑车精巧的设计风格截然不同,对喜爱粗犷美式风格的消费者来说无疑是目前国内市场中理想的选择。

科迈罗突出的V字型前脸棱角分明,发动机盖下的“飞镖式”造型进气口与“中凸式”的车头设计相得益彰,“鲨鱼鳍”式的进气口以及更宽厚的后侧翼都成为科迈罗独特的设计元素。侧身合金轮毂将整个车身点亮,车尾造型承袭了标准的美式风格,尾部的尾灯更是与前脸的方形头灯遥相呼应。内饰方面,科迈罗完全采用黑色基调,局部配以金属质感材质包裹,稳重大气且不乏动感。全真皮包裹的手缝三幅式运动方向盘和档把质感超级棒,尺寸也是属于大号级别的;多功能按键方便驾驶员使用,常规的空调音响的控制都集中展示在中控面板上,车内的音响系统采用了纯正的美国Boston音响,中控台下方设有油温、油压、电池状态、变速器油温的数据仪表装置,与左上方的双炮筒式

的仪表盘完全可以营造出电影中的科幻效果。大黄蜂最大的亮点自然是它的动力系统了,3.6升排量的大黄蜂配备的是V6顶置双凸轮轴汽油发动机,304匹马力。具备可变气门正时系统,直喷技术的大黄蜂发动机通过提升的效率输出更大的动力,同时还保持燃料经济性和较低的排放量;本款车型为6.2升排量车型,搭载的是一台6.2排量的V8发动机,最大功率更是达到了426匹,成为了真正意义上的超级跑车。

江淮瑞风和畅

本次上海车展上,不同品牌不少新款的MPV齐聚亮相,给大家带来不一样的感觉。作为借上海车展东风上市的一款中档价位的MPV,江淮瑞风和畅一经亮相就积攒了众多人气,关注度的提升更是让江淮瑞风和畅的订单直线飙升。

在外观方面,和畅的前引擎盖与宽大的前风挡玻璃配合,构成了极佳的可视角度。菱形前大灯由两锐角向前后拉伸,棱角分明,视觉冲击力较强,而带有小孔的6辐横条式宽大进气格栅增强了使得前脸英气十足,凸显了高端商务气质。内饰方面,瑞风和畅内部整体设计简约而典雅。整车采用灰色内饰,搭配仿桃木装饰,在当代时尚的气息中包含着传统的审美形态。瑞风和畅车的身尺寸为5100×1840×1970mm,轴距达到3080mm,这样的数据,使车内空间足够充裕,让车内的三排乘客都能有足够的头部和腿部空间,而和畅中门开启宽度可达800mm,尾门开启高度可达1900mm。同时瑞风和畅的座椅设置为前后三排,全部是真皮座椅。驾驶员的座椅可电动调节,配置四向座椅头枕;副驾驶座椅为手动调节,配备有四向座椅头枕;第二排座椅可前后调节与360°旋转调节,配置有四向座椅头枕;第三排座椅为折叠式,配置双向加大头枕。且后两排座椅都采用1+1形式,每个座椅两侧都提供了扶手,为乘客提供了足够充裕的空间。(常辛)

选择团购 让婚途不再艰辛

威廉王子结婚了,范范结婚了,孙燕姿结婚了……4月末5月初,处处上演着“公主和王子从此幸福生活在一起”的爱情童话,着实羡慕不少大龄剩女,就连台湾著名四大剩女中的大S和林熙蕾也都先后成功出嫁。其实,女孩子只要懂得享受生活,一定不愁没有人来爱,而如果你恰好又是一位团购爱好者的话,那就再幸运不过了,团购可以帮你轻松享受品质生活,征服漫漫婚途,奏响你的爱情三部曲。

爱情三部曲第一章:美女养成

俗话说“只有懒女人,没有丑女人”,热爱保养、健身、美体的女人才会魅力四射,有更多的追求者,然而在美容、健身产业日益成熟的当下,动辄几百元甚至成千上万元的服务费用让众多爱美女性望而却步,而自去年团购网站兴起以来,很多女性的生活得以改观。记者在国内著名的团购网站美团网上看到,一份原价1000余元的燕窝SPA会所神采再现全身能量复苏套餐仅需99元即可购得,让女性朋友在紧张的工作之余得到全身心的放松,重新焕发光彩。除此之外,网站上各种美容保养、SPA塑形、游泳健身等团购项目应有尽有,绝对能帮助爱美女性保持

傲人形体、焕发非凡魅力,提升恋爱机遇。

爱情三部曲第二章:守护爱情

如果爱美的你已经展开热恋,那么借助团购网站还可以将约会安排得丰富多彩,让爱情更加甜蜜。笔者留意到美团网上就有众多丰富的项目非常适合约会,各种风味的餐饮、各种主题的出游踏青,还有影院观影等项目,只有想不到没有团不到,网站对每个项目都经过了精心的挑选和设计,帮你发现藏在您身边的精品消费,让约会不断出现新的惊喜,快速增进两个人之间的情感沟通。

爱情三部曲第三章:修成正果

有人说结婚是“烧钱”的工程,其实不然,有团购相助,精打细算的结婚安排也能一样精彩。笔者从美团网市场部了解到,目前婚纱摄影项目已经成为其主要业务之一,原价万余元的婚纱摄影在美团网可低至3折优惠,新人用极低的价格就能享受极高水准的婚纱大片拍摄,让婚纱照省钱也能奢华。

在美团网的陪伴下,只需稍加留意,谁都能为自己打造一首动听的爱情三部曲,也许美团网成就的下一个新娘就是你。

(杜威)

联通21M上网卡规模上市 中兴MF668A数据卡独占70%份额

近日,中国联通在国内56个试点城市开放HSPA+,传输速率升至21Mbit/s。为配合联通本次网络升级,中兴新一代高速数据卡MF668A也同步宣布上市。

据悉,目前联通3G网络的所有基站均基于HSPA,从HSPA升级到HSPA+,比现有的3G速度可提升10倍。同时,HSPA升级到HSPA+所需成本低廉,主要通过软件即可实现升级。此前联通21M无线数据卡的招标中,凭借过硬的质量和领先技术的运用,中兴再次力拔头筹,MF668A一举拿下70%的份额。

九恒星获得大公国际A级信用评级

作为国内资金管理领域的领导品牌,九恒星自2000年成立以来,一直专注于资金管理领域的发展,在为集团企业、金融企业、公用服务企业提供专业资金管理解决方案的同时,九恒星在市场业绩、企业资质、用户口碑等方面得到了全面的提升。记者近期了解到,在权威评级机构大公国际针对中关村科技园区企业的信用报告中,九恒星获得A级信用评级,这也意味着九恒星的盈利能力及市场前景受到权威信用评级机构看好。

据了解,中关村科技园区企业信用等级参照国际惯例,分为三级九等,A级信用评级代表了该企业产品或技术在同行业具有先进性特点和较强竞争力,而且业务持续快速发展,盈利能力较强。大公国际对九恒星的评级结果显示,国内集团企业对资金管理的需求不断增长,九恒星未来的发展面临的市场前景广阔。另外,九恒星技术水平在国内专业化资金管理软件行业中处于领先地位,公司在资金管理领域细分领域品牌知名度较高,市场占有率较大。

信用评级是对企业在经济实力、资金结构、经济效益及发展前景等方面因素的综合评价,同时也反映了其所处行业的未来前景。从资金管理软件行业的发展态势来看,随着我国经济发展和全球化趋势的加快,企业经营规模日益扩大,并呈现出集团化和国际化的发展趋势,这同时也导致企业资金趋于分散,集团企业急需解决多账户、多层级管理的问题,如何强化资金的内部控制和风险管理成为重要课题。面临上述形势,专业资金管理软件市场在近年来显现出强劲的增长潜力,国内著名调研机构赛迪顾问发布的《2008年中国资金管理市场研究报告》显示,中国资金管理软件市场的

年均复合增长率高达76.5%,到2012年市场规模将达到24.81亿元。

11年来,始终专注于资金管理软件的发展,九恒星可谓见证了中国资金管理软件市场的成熟发展之路,并且与建筑、电力、矿产、机械、汽车、金融、钢铁、民航等100多家典型客户建立了稳定的合作关系。另外,在全国120余家央企中,有20多家是九恒星资金管理软件的忠实用户,九恒星在该领域的市场占有率接近17%,长期服务大型集团企业的丰富经验,使得九恒星逐渐确立了资金管理领域的领导品牌地位,并且保持着稳健的发展态势。

与此同时,随着中国经济的迅猛发展,资金规模在亿元以上的中小集团企业如雨后天春笋般崛起。记者了解到,很多中小集团企业已经意识到资金管理的重要性,并且开始借助技术手段促进管理创新。针对中小集团企业资金管理软件的需求,九恒星进行了深入的调研,并且即将推出适合中小集团企业特殊需求的专业资金管理软件N3,解决中小集团企业快速发展过程中带来的资金管理难题。有分析人士指出,目前,国内资金管理软件应用多集中在大型集团企业,九恒星推出N3产品将推动资金管理软件在集团企业中的普及,为资金管理软件行业的发展带来新的增长点。

分析人士认为,九恒星获得大公国际A级信用评价,关键因素在于资金管理软件行业的高成长性,以及九恒星在其中的领导品牌地位。另外,中小集团企业对于资金管理的需求,为九恒星N3产品带来了更大的市场空间。无论对于客户,还是对于投资者来说,九恒星的市场前景都值得期待。(冯雪)

爱普生拓优科梦无锡颁发奖教奖学金

日前,爱普生拓优科梦水晶元器件(无锡)有限公司(以下简称爱普生拓优科梦无锡)奖教奖学金颁奖典礼在无锡科技职业技术学院举行,共有10名教师获得爱普生奖教金,40名学生获得爱普生奖学金。

从2010年开始,爱普生拓优科梦无锡与无锡科技职业学院达成了战略合作协议,不断为企业和社会培养出高素质的应

用型技术人才。此次,50名优秀教师与学生的当选,是“政、产、学、研”校企合作模式结出的硕果,也是爱普生拓优科梦无锡植根新区、服务新区,履行企业社会责任的又一项“蜜蜂行动”。颁奖典礼上,爱普生拓优科梦无锡总经理宫泽茂喜做了发言,并亲自为一批优秀教师和学生颁发了爱普生奖教奖学金。(吴小玲)

物联网大会热议民生产业

物联网作为“十二五”规划中明确提及的战略新兴产业热点,其未来走向对国民经济发展具有重要意义。在日前召开的2011中国物联网大会上,物联网技术与重大民生产业的结合,包括在健康管理、食品安全及医疗卫生领域的应

用现状和发展趋势,成为与会代表们交流探讨的焦点话题。曾在2008年成功应用奥运食品安全追溯系统的航天信息股份有限公司,针对食品安全监管明确提出“建立统一城市食品安全追溯平台”的解决方案,备受各方瞩目。(程欢)