

人保电话车险客户节：树服务标杆 接轨国际

近几年,随着我国汽车产业的快速发展,中国汽车销量跃居世界第一。尽管今年一季度显示,汽车销量整体放缓,但业内人士称,我国汽车保有量巨大,汽车产业未来走向明朗。与之息息相关的车险产业也随之蓬勃发展起来,去年,人保财险保费突破1500亿元,跃居全球八大非寿险保险公司行列,单车险业务保费就突破1000亿元。同时,其新兴的电话车险销售渠道也获得了长足发展。

电话车险这一新兴销售模式在国内市场大放异彩,一方面是吻合了客户的实际需求,另一方面,面对庞大的市场空间,车险企业通过夯实内功,极大提升了客户体验感,形成良性循环。人保电话车险作为业界领航者,积极推动电话车险产业的健康发展,并迈向国际化。

以外为鉴:欧美电话车险发展成熟

国外保险业的电话营销起步于上世纪80年代,经过20多年的发展,仍然是保险业增长最快的销售渠道。英国汽车保险历史悠久,营销渠道上更是出现了革命性的变化。目前,电话销售是其首要的销售方式,50%以上的保单是通过电话完成的,从而带动了整个欧洲电话车险市场的成熟。

Direct Line是英国第一家以直销作为唯一销售渠道的保险公司,它的出现标志着英国保险营销模式的重大变革。其核心理念是:通过先进的计算机技术和电话直接销售,车险产品的利润率会大幅提高;抛弃了传统的保险中介,客户可以获得更快、更优质的保险服务和合理的产品价格。据统计,Direct Line的客户维持率超过85%,高于行业平均水平20%。创建于1936年的美国GEICO保险公司,是美国成长最快的主要车辆保险公司之一,这家公司从成立以来就完全摒弃了代理模式,采取直接销售的模式发展业务。到目

研究表明马铃薯可列入减肥食谱

据美国加州大学戴维斯分校、美国国家食品安全与技术中心和伊利诺伊理工学院的最新研究显示,马铃薯有助于人们减肥。这项由美国马铃薯协会委托执行的研

前为止,有超过35%的客户通过“互联网+电话”的网电结合方式投保,并通过有效的营销攻势使GEICO的品牌认知率进一步提升,公司业绩取得长足发展。

人保财险电子商务中心有关负责人表示:“国外电话车险公司能够获得长足的发展,其中很多理论与模式值得我们学习借鉴,大体有两方面,一是国外电子商务应用模式发展较早,被接受度及认可度大大提高,对于电话车险并不感到陌生;另一方面,国外车险公司采用直销模式会形成较为完善的业务体制与架构,专业性、服务度、营销口碑等方面有规范化监管与运营。”

发展机遇:国内电话车险市场巨大
IBM商业价值研究院预测:在外部环境的有力推动下,在未来10年里,车险电子商务仍将是增长最快的销售渠道。

据调查,目前购车的人群中,25岁至39岁的中青年占比达到8成以上,是购车的主体消费人群。根据中青年人生活特点及心理需求分析,他们会更加偏爱便捷、节省、高效、体验感强的生活方式,而电话车险正好符合了这部分人的实际需求,具有不可替代的优势,使得消费群体具有高稳定性。权威机构预测,预计到2020年,电销保费在公司家庭自用车保费中的占比约42%。市场数据显示,人保电话车险一季度保持高速增长趋势,3月度保费收入环比增长106%,一季度保费收入同比增长583.9%。业绩快速发展,正逐步拉近国际市场距离,而服务终将扮演重要的角色。

服务接轨:人保电话车险推动行业健康发展
人保电子商务中心成立以来,快速推进全国各分公司集中运营,扩大电话专用产品销售范围,基本覆盖全国主要城市。在全国铺设4500多家服务网点,是网点最多的财险公司,为车主最大程度提供优质服务。基于全国架构网点的强劲服务能力,人保电话

究已在去年举行的第28届美国肥胖协会科学年会上正式发布。

据此项研究的带头人弗里曼博士介绍:“这项研究结果证实了健康专家和营养

尊重中国客户需求 合资自主应时而生

2011年上海车展上,合资自主成为本届车展的最大亮点之一。“合资自主”,在去年的这个时候不论对于汽车媒体还是公众,都只是个全新的概念,然而眼下,随着合资自主车型广汽本田理念S1的上市、东风日产启辰首款概念车、宝骏630的亮相,“合资自主”这个词得到了真正的实体化。

纵观三大品牌,不难发现,合资自主最大的优势是基于合资品牌成熟的技术基础,结合中国消费者的动态需求进行的全新开发,它将完全尊重中国消费者的使用习惯,也就是说在车型的整体结构和配置上对于中国消费者更具亲和力和信赖感。

“尊重中国消费者需求”成为合资自主品牌发展的源点。在启辰品牌发布会上,东风日产提出“让每一个人都能享受愉悦的高品质汽车生活”的品牌愿景,上海车展上发布以“客户至上”为思考源点的采购体系及销售服务网络发展战略。同样,在宝骏首发仪式上,宝骏630定义为一款为中国最广大消费者打造的、同步国际品质的幸福座驾。

其实,为中国消费者提供高品质的汽车生活是合资自主共同追求的,这不是一句空话,合资企业已经具备了足够的实力和底气。以东风日产启辰为例,通过7年的合资与积淀,东风日产已经具备了丰富的经验和资源积累,并形成了高效、战斗力强大的团队体系。研发方面,东风日产研发中心已经是一个功能完善、具备独立研发能力的研发机构。同时,启辰更是东风日产依托日产全球技术,整合了全产业链的创新成果。

对此业内专家表示,合资品牌车企吸消化了原有的合资经验和技术,他们更熟悉中国消费者的真实需求,从产品设计到制造再到渠道建设,他们可以在合资品牌的基础上提出自己的想法,更好地满足中国消费者的需求,这将是非常成功的自主实践。

以造车设计为例,东风日产启辰在上海车展上提出了三大造车理念。在驾乘感受方面,启辰将依托领先的技术平台,在提供高效动力和便捷操控的同时,以人性化设计,为消费者带来舒适的驾乘感受;在外观设计方面,启辰力求与时俱进,以主流时尚设计赢得消费者最广泛的认同。同时,启辰将以全球标准为品质基准,在确保可靠品质的同时,提供性能与价格的最佳平衡

在本届上海车展上首次完美亮相的启辰概念车整体造型,不仅完美体现了“羿”设计理念的神韵和精髓,更是对启辰品牌三大造车理念的直观诠释。启辰概念车前脸整体以启辰标志为中心,富有张力的两组造型线,自格栅两侧沿着前大灯有力延展,动感的曲线与前大灯浑然一体,如同极尽展开的双翼,蕴藏着一股蓄势待发的上升力量。前格栅下沿,一条独特的性格线,随饱满的曲面向两旁延伸上扬,进取气度不彰自显。

启辰品牌三大造车理念是东风日产和启辰品牌对中国消费者需求的深刻理解,它代表了中国汽车消费的主流发展趋势。基于这种洞察,东风日产计划将在2012年上半年推出启辰品牌的首款量产车,并在2012年内推出启辰品牌的第二款量产车。

同样,理念S1享有与广汽本田现有产品相同的技术,采用得到全球广泛认可的车型平台,带来成熟的产品。理念S1采用了Honda成熟的经济型车平台,搭载Honda先进的1.3L、1.5L发动机,保障了理念S1拥有先进的技术水平和可靠的品质保障。在此基础上,广汽本田汽车研究开发有限公司根据中国消费者需求进行了相关调研和本土化研发,开展了各项技术改进与提升。

随着中国汽车市场的日渐成熟,新生代消费者对家用轿车的需求更趋理性,造型大气、品质可靠、空间舒适、使用成本低,能够为幸福生活加分,成为他们对一款家用轿车的基本需求。理念S1充分考虑到了这群新生代消费者的审美需求和使用习惯,展现出“自信外观、信赖品质、舒适空间、实用经济”四大价值魅力。

同样,宝骏也在吸纳国际化汽车设计元素的同时,针对中国消费者的用车习惯,充分体现品质感、亲民性以及品牌理念。

对于消费者的尊重同样体现在购车服务上。在渠道网络建设上,三大品牌早已做好了充分的准备。理念S1将在广汽本田现有的特约销售服务网络进行销售,享有同等的售后服务水平,目前广汽本田在全国已开业的一级特约店已达到470家,二级特约店65家,年内将使一级网点达到490家,二级网点达到90家。由于理念S1将主打三四线城市市场,因此各大区域布货也会有所侧重。宝骏上市时,预计会拥



有150家左右经销商为消费者提供服务。

与前者不同,东风日产启辰品牌提出了创新的复合型销售服务网络。一方面建设独立的启辰品牌专营店提供专属的销售服务,另一方面,NISSAN专营店也会向启辰车主提供售后服务。

网络建设方面,启辰已经起步。启辰销售服务网络发展不仅关注客户需求、重视客户服务,更要着眼未来、建立长期的信赖关系,坚持以“客户至上、国际品质、专属销售、全网服务”为战略方针,甄选最优质的经销商,构建全新的专属销售体系,不论硬件还是软件,都将达到与NISSAN专营店相同的全球标准,以国际品质充分满足中国主流消费者的需求。

启辰专营店硬件设计充分体现了亲切感、新颖造型、全功能空间和启辰品牌内涵四大设计维度,为客户带来耳目一新的全方位体验。而在软件方面,启辰专营店将完全按照全球标杆销售服务标准和人才培养体系,为消费者提供国际品质的销售服务。

根据渠道及网络建设规划,预计到2012年首款量产车型发售时,启辰将会有100家以上专营店开业。同时,启辰将携手NISSAN专营店,提供双品牌网络的服务支持,让客户可以享受到成熟品牌服务网络一样的便利服务。届时,启辰的实际服务网络将覆盖全国31个省、市、自治区,布建在274个地级市,覆盖率将高达78%。

对合资自主一直关注的行业专家表示,启辰的复合型销售服务网络不仅能够给车主以专属感,更通过双品牌网络服务支持,让车主享受到与成熟品牌服务网络一样的便利服务,这应该是现阶段最适合合资自主品牌发展的销售服务网络模式。

笔者认为,目前各合资自主品牌都坚持了“尊重中国客户需求”这一根本出发点,坚持了“合资品质、亲民价格”的统一路线,在了解中国消费者需要的基础上,量身打造产品,所以,无论合资自主对于国内自主品牌是否形成冲击,合资自主品牌给予中国消费者带来的好处是毋庸置疑的。

6年牵手环湖赛 匹克演绎“长情史”

20年前,下班高峰时,人们骑着自行车排队等红灯,这已经成为一个时代的风景线。20年后的今天,骑自行车成为了休闲时尚运动,而健身热潮的兴起更是极大地促进了自行车运动的蓬勃发展。在中国,最知名的自行车赛莫过于环青海湖国际公路自行车赛(以下简称:环湖赛)。它不仅是位于世界上最高海拔的自行车赛事,还是继环法、环意大利、环西班牙赛之后,国际最高级别的公路自行车赛。近日,国内专业体育运动品牌匹克宣布继续与环湖赛携手,开展第六年合作。在匹克赞助第十届环青海湖国际自行车赛签约仪式上,青海省体育局副局长郭玉京表示,匹克与环湖赛一路走来,给予了此项赛事大力支持,并且双方都是以专业运动属性为基础,在体育发展道路上相互辅佐,相信日后还有更大的合作空间。

据悉,在环湖赛上,匹克向赛事组委会提供所有运动员、裁判员、媒体记者、工作人员的服饰装备,组委会表示,这些不同类型的服装在设计要求和功能属性上都有各自不同的专业标准,要求提供企业对于专业体育装备具备较好的研究和经验。

匹克CEO许志华表示:“在与环湖赛的合作中,匹克的体育专业属性得到了充分考验,同时也向世界运动爱好者展示了中国品牌的风采。此前的5年间,匹克与环湖赛都在不断成长,目标也都是更加专

上海大众与上汽财务开展个人消费信贷合作

近日,上海大众与上汽财务消费信贷合作框架协议在上海正式签署。上海汽车集团股份有限公司财务总监谷峰,财务执行总监刘榕,财务部总监顾晓琼,上海上汽大众汽车销售有限公司、上海大众销售与市场执行经理贾鸣镝出席了签约仪式。

本次协议的签署,旨在为购买上海大众品牌汽车的消费者提供一条优质、稳定的个人消费信贷渠道,进而促进上海大众品牌汽车销售;同时这也将为上汽财务拓展个人消费信贷业务,扩大市场占有率提供积极的帮助。在协议中,双方明确了在个人消费信贷合作过程中的权利、义务及职责,确保个人消费信贷合作的正常运行。虽然目前多数中国消费者还没有形成通过消费信贷购车的习惯,但从汽车市场发展规律来看,汽车金融服务必将成为未来提升经销商销售能力的重要手段。

公众评选引入指数构建 百度、腾讯、畅游网人气最旺

近日,国投瑞银“寻找最具成长潜力的海外中国品牌公司”100进80公众评选活动已正式启动。短短两周,就经吸引3万多人的热情参与,百度、腾讯、畅游网,这3家海外中国上市公司位列前三。

国投瑞银基金与中证指数公司合作将公众评选引入指数构建,这是中国基金史上第一次将公众评选的元素引入指数编制过程,为基金产品创新拓展了一条全

轻薄与睿智 三星900X3A尽显高端品位

作为大都会中的精英分子,白天穿梭于高档写字楼与精致咖啡厅,下班后流连私人会所与高端夜场,品位这个词似乎被他们视为生活的基础。在他们眼中,格调风雅、志趣不凡才是凌驾于庸俗物欲社会的生活方式。在各个细节中对品位的捕捉都不遗余力,更何况是不可或缺的电子设备。三星今年推出的900X3A笔记本电脑,集全球最轻薄机身与卓越性能于一体,专为追求品位与创新技术的高端时尚人士量身打造。

在“外貌协会”横行的大环境下,外观就是品位的最好体现。全新900X3A笔记本拥有13英寸的黄金机身,是全球唯一采用航空杜拉铝材质的笔记本电脑,比镁铝合金更轻更薄。13英寸的SAMSUNG 900X3A机身厚度仅为16.3毫米,重量仅为1.31公斤。整机基于航空动力学设计,机身曲线简洁流畅,触觉和视觉融合统一,更具时尚美感。同时,此材质具有耐磨、耐压和抗腐蚀的特性,让应用体验更加淋漓尽致。此外,三星900X3A笔记本还拥三星笔记本电脑“更亮、更快、更持久”的三大特色。采用三星超高亮LED显示屏,拥有400nits亮度,是全球唯一采用此亮度的笔记本产品。而16M的色彩深度,比普通显示幕提升了60倍,画质更加生动清晰、富有质感。“更快”体现在该笔记本电脑“快人一步”的启动和运行速度上,全新三星900X3A笔记本采用先进技术,确保从按下电源开关启动到Windows7系统

业化、国际化,所以志同道合成就了我们第六年的合作和今后的继续合作。”

据了解,匹克目前已经与国际篮球赛事组织NBA、国际篮联FIBA结为官方合作伙伴,并与国际女子职业网球联合会WTA,以及斯坦科维奇杯等多个国际著名赛事组织长期合作。“通过长期赞助国际专业赛事,不但对于品牌的知名度有很好的提升,对于品牌的长远发展也提出了更高的要求,匹克与国际体育赛事的结合,在消费者心中已经烙印下较深的专业属性,更建立起一种坚固的信任,品牌粘性也随之得到扩大。”业内人士表示。

目前,自行车运动在全球都有热情的追随者。仅在中国就有1200个注册的骑行俱乐部,同时低碳环保的运动态度也让很多人重新选择了自行车作为交通工具,自行车运动更是成为提倡绿色生活的潮流时尚。在匹克为2011年环湖赛准备的装备服饰当中,有一款亮绿色的骑行服就是专门为环保主题而设计,通过环湖赛提倡更多人热爱运动,加入到绿色生活当中。“环青海湖自行车赛是一项令人心旷神怡的赛事,碧波浩瀚、鸟翼如云,可以说是一种美妙的享受,建议更多的朋友能参与进来,多运动,心境开阔,自然就有积极的态度去面对生活中的一切,这其实就是每个人的绿色生活。”匹克CEO许志华如是说。(徐浩)



上海大众充分重视此项工作,并把发展汽车金融列为了公司“2020战略”的一个组成部分。正是基于这一战略目标,上海大众提出了与金融机构进一步加强在消费信贷领域合作的建议,上海大众最重要的批售融资合作伙伴——上汽财务积极给予回应,并成为第一家完成相关协议谈判的金融公司。此次合作协议的正式签署,也拉开了上海大众和上汽财务全方位战略合作的序幕。(顾伟)

新思路。

国投瑞银基金总经理尚健表示,品牌企业的产品和服务已渗透至公众生活细节,公众对品牌的认知关乎企业的市场影响力及未来发展潜力,与其投资价值息息相关,请公众投票就是为企业的品牌价值排序。评选过程中引入专家评选,也会对公众评选的行业偏好起到平衡作用。

(鲁科)

完全载入不超过1分钟。还搭配了128G SSD硬盘,启动速度不到30秒,与第二代智能酷睿低电压处理器i5-2537M, Intel HM65芯片组及Intel GMA HD3000 Shared多强联手,使运行速度趋近极致。此外3秒快速启动技术,可快速使休眠状态的三星900X3A笔记本恢复至之前工作状态,让用户大幅提升移动使用效率。

“更持久”则体现在三星大名鼎鼎的续航能力上,三星900X3A笔记本选用6300mAh大容量锂聚合物电池,比传统锂电池体积更小,更轻,拥有长达7小时的续航时间,远超其他产品。同时三星900X3A笔记本端口齐全,USB3.0,HDMI接口等一应俱全,并且为了力求机体的一体化,机身各端口均采用内藏式设计。不仅如此,三星900X3A笔记本在便捷应用方面也精益求精,全新的Fn功能键设置,让应用体验更加舒适。智能光感应调节系统可自动调整键盘背光及屏幕背光,满足黑暗环境应用需求。超大面积触控板,支持21种手势识别,让手指自由跳舞。此外,三星900X3A提供3年质保,有效保证用户权益。

作为三星笔记本电脑的旗舰产品,三星900X3A笔记本满足了您对高端品位及超凡性能的全部想象。现在购买产品还将免费预装正版Windows7系统,强强联手使用机体验更劲爽。在这个夏天,让三星900X3A笔记本带我们体验尖端科技创造的品质生活。(董凡)