

“3天我们接待5000客户”

——专访平安人寿湖南分公司总经理周爱工



平安人寿湖南分公司总经理周爱工。

在国内共设有35家分公司、2600多个营业网点,开通第一家全国集成呼叫中心95511,率先推出国内外急难援助服务,并凭借规范、完善、人性化的3A客户服务体系,蝉联2002、2003年度“中国最佳CRM实施”优胜企业称号,这就是平安人寿。

成立于1994年的平安人寿湖南分公司,凭借自身的优势成长为湖南第二大寿险公司,“但这并非最理想的状态,我们还有广阔的发展空间。”平安人寿湖南分公司总经理周爱工信心勃勃地告诉本报记者。

市场占有率稳步上升

“入湘较早,确实占有一定的机会优势。”周爱工坦言,如果晚进入湖南,其拓展市场的成本将大为增加。目前,湖南分公司在全省13个市州均设立了分支机构,服务网点遍及全省,并实行全省电脑联网服务;公司业务持续增长,市场占有率稳步上升。

持续创新发展,强化品牌效应

平安人寿在市场竞争中优势明显,这源于持续的创新经营。周爱工说,在业务发展中,建立了后援、培训、IT支持平台,个险、团险、银行代理三大渠道系统和完整的产品体系满足客户个性化服务的需求,从传统的储蓄型、保障型产品,到非传统的分红型、投资型产品,为客户提供多元化产品服务。

此外,位于上海张江的中国平安全国后援管理中心,是亚洲领先的金融后台处理中心,公司据此建立起流程化、工厂化的后台作业系统,并借助电话、网络及专业的业务员队伍,为客户提供专业化、标准化、全方位的金融理财服务。

数据显示,2009年1-11月,平安人寿湖南分公司累计完成年化保费5.52亿元,比去年同期增长达33.3%。截至10月末,该公司个险市场占有率达22.1%,较去年同期提升近6.9%,湖南第二大寿险公司的市场地位得到牢牢稳固。

“湖南分公司首先是进一步夯实服务基础,只有把‘客户至上,服务至上’的服务理念,落实在客户售前专业咨询和售后高效优质服务上,才能真正实现让‘每一个家庭都拥有平安’的愿景。”周爱工表示,从根本上讲,保险业就是做服务的,把服务做到位是在市场立足的根本。

“加强内部管控,依法合规经营是另一个重要环节。”周爱工说,各类风险防范是保险公司永续经营的保障,在平安集团强大的IT与后援平台下,平安人寿将积极探索创建新型风险管理模式之路,通过不断的实践与改进,形成较完善的经营风险内控体系,力求切切实实保障客户权益。

识保险,亲近保险。

他认为,金博会还向全省乃至全国展现了湖南金融业的实力和辐射力,从金融的角度提升了社会公众对经济的信心,“效果远远超出预期,希望金博会能办成一个大品牌”。

■记者 刘永涛
通讯员 陈婧 龚妮娜

高端话金博

“三天时间,我们接待了5000多位客户的问询,不少人还现场购买了我们的产品。”周爱工告诉记者,金博会有力地传播了平安人寿的形象和品牌。

“平安派出了6位理财规划师,现场为客户度身打造个性化的保险理财方案,效果非常好。”周爱工说,金博会让更多的人认

经济信息

十年股市十年情,大智慧黄金十年倾情回馈

在即将过去的2009年里,大智慧公司不断为股民带来惊喜。从超赢数据到沪深LEVEL-2,每一项创新和产品的推出,都是让股民在投资过程中更加得心应手。

时至年末,大智慧公司即将迎来成立的第十个年头。大智慧的十年是不断创新的十年,信息地雷、指标编译平台、星空图、散户线、龙虎看盘、DDE决策系统、SUPERVIEW超赢、超赢股票池、超赢买卖点决策系统。正是由于广大投资者如此拥护和信赖大智慧,我们才有动力与期望潜心研究开发出更好、更强、更实用的炒股工具。

为庆祝公司成立十周年,以感谢广大股民对公司的支持,特推出“大智慧黄金十年庆”虎年个股、鸿运纪念金条大赠送活动。

在公司十年庆期间,参加活动购买大智慧机构版产品的股民,都能得到大智慧特别赠送的四重豪礼。

1、大智慧鸿运纪念金条(10克纯金打制),中国金币总公司为大智慧十年庆,专门打造并颁发认证证书,保证其真实价值;

2、大智慧超赢一号股票池,解决你虎年选股难这一大问题;

3、大智慧超赢买卖点决策系统,提供合理投资价值提示;

4、送大智慧万国测评2010年预测报告及十大金股。

立即致电大智慧黄金十年庆活动专线:4008809188,丰厚礼品等你拿!新的财富工具,新的盈利机会,大智慧祝您2010年“鸿运大吉”!

“金博会为湖南保险带来新契机”

——专访中国大地财产保险公司湖南分公司总经理成文清



大地财险湖南分公司总经理成文清。

中国大地财产保险湖南分公司自2005年成立以来,短短五年间,实现了跨越式发展,创造了令金融界刮目相看的“大地现象”,并相继在长沙、湘潭、株洲等地设立了13家地市级分公司和50多家县级机构,这背后有着什么样的奥秘呢?

专业的客服队伍是前提

“专业的客服队伍是保证高品质服务的前提。”中国大地财产保险湖南分公司总经理成文清说,公司的经营理念是将服务好客户作为经营的首要前提,通过消费者的口碑增强公司持续发展后劲。

据介绍,大地财险为了推动理赔队伍专业化建设更上一层楼,建立并实行省级分公司客户服务主要负责人“总、分双重管

理”制度,推行理赔队伍省级集中管理模式,规定查勘人员统一着装、仪容、仪表,加强理赔服务的过程化管理和标准化建设,推行岗位定期考核制度,定期对其进行考核,不合格者一律不得上岗。

成文清表示,公司力争用两到三年的时间,使客户服务队伍建设、理赔服务水平达到行业领先的阶段性目标。

提高理赔时效是亮点

“只有不断创新经营管理手段,才能保证公司发展具备持续旺盛的生命力和强大的后劲。”成文清说,“服务的标准化、规范化水平,提高车险小额案件理赔时效是我们的服务亮点,我们大力推进PDA项目的应用,努力建设优质高效的车险理赔移动办公平台。”

据成文清介绍,PDA即掌上触摸电脑,可以无线上网。“若是车辆发生交通事故,我们可以利用PDA在现场立马对受损部位进行估价,而以前得先拍照然后再带回去查询、估价,PDA的利用大大缩短了理赔周期。”

高端话金博

“湖南举办首届金融博览会,必将给整个湖南保险市场带来一次新的发展契机。”成文清说,现在监管部门的监管力度不断深入,行业自律行为也在逐步推进,使得湖南保险行业可以更快地发展。

成文清表示,金博会的举办对于公司来说是一个来之不易的机会,可以让更多的市民进一步地了解保险行业,了解中国大地财产保险。

■记者 侯小娟 刘永涛
实习生 杨斯涵

“为金币爱好者提供了学习平台”

——专访湖南湘中汇金币经销有限公司董事长彭小思



湖南湘中汇金币经销有限公司董事长彭小思。

优质服务成核心竞争力

曾有在人民银行系统工作经历的湖南湘中汇金币经销有限公司董事长彭小思,对金币的挚爱已有多多年。“很早以前,我就想做金币投资,后来干脆从银行里出来,自己开公司。”

“现代金质贵金属纪念币,通常以其图案精美、观赏性强、

防伪性好、保值性强的特点,备受广大钱币爱好者青睐,成为收藏、投资、馈赠亲友的佳品。”彭小思说,金币市场前景被广为看好。

彭小思介绍,湘中汇现有电商直销、大客户专属定制服务等一些优质服务,已经形成核心竞争力。

首家品牌形象店即将开业

“湖南是文化强省,近年来经济发展迅猛,越来越多的人认识到金币的价值意义,这些都从根本上催生了金币行业的繁荣。”彭小思说,我们正在加速湖南区域市场的布局。

目前,湘中汇已在芙蓉中路摩天轮大厦、窑岭汇富中心和岳阳国贸大厦开了三家中国金币品牌店,“但规模和发展速度远远不

够”。彭小思说,2010年是湘中汇发展壮大的关键一年,公司将进一步规范经营模式,强抓内部管理,统一品牌形象。其中,最受关注的莫过于湘中汇湖南首家品牌形象店即将开业。彭小思介绍,品牌形象店除继续做强做大金币经营外,还将代理中国黄金、中钞国鼎等品牌,并向各地市州扩展专营店。

市民购买金币有讲究

尽管钱币市场日渐繁荣,但同样泥沙俱下。

彭小思希望钱币市场能够进一步得到规范。“一些不规范经营、制假贩假、不正当炒作的现象,损害了投资收藏者的利益,对钱币市场也造成了不良的影响”。彭小思说,购买金币是很有讲究的,市民一是要对相关产品有个基本的了解,再

就是选择专业的有资质有实力的公司购买。

“另外假金币与真金币的区别比较明显,一般假货在金币色泽上会出现一定的颜色不均,即偏色的现象。在鉴定证书上,真币的证书是用人民币专用纸印刷的,和钞票纸张一致,而伪币无法做到这一点。”彭小思告诉市民购买金币的小技巧。

高端话金博

作为省内金币行业中资历最老的公司,湘中汇对此次金博非常看重。彭小思认为,湖南首届金博会钱币展为广大集藏者带来了一个交流学习的平台,也为公司起到了一个宣传作用,也会让更多的喜欢金币的朋友了解公司。

■记者 刘永涛 通讯员 李星 苏哲