

渠道改革提速 提升客户体验

泉州平安人寿创新开启社区网格化模式

2022年7月,中国平安人寿保险股份有限公司泉州中心支公司(下称“泉州平安人寿”)社区网格项目正式启动,专门针对离职代理人存量客户,在城市划分网格,配备网格专员,成为客户日常生活+保险服务的好帮手。

作为以客户服务为中心的行业践行者,中国平安经过数十年的飞速发展,已积累了庞大的客户群体。平安人寿将以数字化平台及离职代理人存量客户为依托,通过社区网格化全力打造一支旨在为客户提供持续、稳定、高质量服务的专业队伍,开拓线上线下联合经营的新渠道和新模式。

本报记者 陈荣汉



定位:“农夫式”的深耕模式

在寿险改革浪潮之下,保险代理人的加速流失,使得离职代理人存量客户经营的难题愈发凸显。据了解,离职代理人存量客户指的是在原有业务开拓人员离职以后,这些客户的保单需要转交给新的业务人员对接,但在交接过程中可能存在服务真空期,也会造成部分客户满意度下降。

如何提升客户对企业的服务体验感,平安人寿通过社区网格化找到了答案。

作为行业转型变革的先行者,中国平安推动寿险行业向精细化、区域化、高质量发展转型。在此背景之下,平安人寿社区网格渠道应运而生。社区网格化项目作为平安人寿改革发展的新渠道,定位于“农夫式”的深耕模式,立足于服务社区网格内的优质老客户,通过“线下社区深耕+线上辅助运营”的方式,来提升老客户原保单续收率及提供持续优质的客户服务,同时借助平安集团的优势,为客户提供全方位的需求支持。

社区网格采用的模式是平安寿险的一次重大革新,打破了传统保险行业的经营模式,立足于服务社区网格内的老客户。目前,网格正逐步向县域发展。平安作为保险行业变革的风向标,将作为新领域的引路人,引领整个保险行业创新改革。



发展:本地社区网格化开启

自2021年8月份社区网格化在上海、深圳的3个社区网点正式启动后,平安人寿社区网格化不断发展,并在多地陆续开启社区网格化模式。

2022年7月,泉州平安人寿社区网格化项目正式启动,立足于客户,提供全生命周期的保险金融服务,致力于成为泉州市民金融顾问、家庭医生、养老管家专业价值的传递者。

泉州平安人寿表示,存量客户的持续经营是成熟寿险公司长期可持续发展的重要根基,依托中国平安先进的科技力量,将平安寿险老客户以街道和社区划分,以“线上坐席+线下服务专员”形式进行网格化管理,将持续为客户提供有温度的服务。

服务连接你我,平安保障万家。平安社区网格化项目作为平安寿险的重大改革项目,将创新用工制,实现代理人队伍的高质量改革,通过对存量客户进行“农夫式”深耕,实现新的价值突破。未来,

泉州平安人寿将坚持以客户为中心,主动加强合规管理、提升风险防范水平,依托“金融+科技”,打造数字寿险新模式,为客户提供更加优质金融产品及极致的服务体验。



关于中国平安



全球视角看平安

中国平安保险(集团)自成立以来一直致力于成为国际领先的科技型个人金融生活服务集团。在2022年《财富》世界500强排行榜中,中国平安排名上升至第25位;在《福布斯》2023年“全球上市公司2000强”排行榜中,中国平安位列全球第16位;在“2023全球最具价值保险品牌100强”排行榜中,中国平安以332亿美元的品牌价值荣登榜首,第七次蝉联全球最具价值保险品牌第1位,巩固了在保险品牌中的领先地位。

泉州平安人寿成立于1997年3月18日,是中国平安保险(集团)股份有限公司旗下平安人寿的一员。以党建为引领,2022年公司全面贯彻新发展理念,持续提升“综合金融+医疗健康”服务,坚定不移推进寿险改革及其他各项业务转型升级,实现高质量发展,公司资产规模、客户数、客均合同数、客均营运利润等实现稳健增长,服务网点覆盖泉州各县城和主要乡镇。

“善心筑业,回馈社会”是泉州平安人寿始终践行的理念。2022年,泉州平安人寿党委围绕“党建引领企业高质量发展”的核心理念,将党建管理融合至日常经营管理工作中;公司持续开展以“消”促“扶”,通过工会消费帮扶、职工以购代捐等方式支持乡村振兴,合计帮扶消费农产品近35万元,为产业振兴、民生改善提供了更坚实的保障,荣获“泉州市人寿保险机构综合评价二等奖”和“2021年度泉州市‘安康杯’竞赛先进单位”“泉州市模范职工之家”等称号;同时,荣获“奉献爱心 寒冬送暖”“金融助力战疫 彰显责任担当”牌匾。

经营模式看平安

2020年,平安聚焦“大金融资产”与“大医疗健康”,持续推动智能化、数据化经营转型,运用科技助力金融业务,提升服务效率,获客能力和风控水平;并在降低运营成本的同时,大力鼓励金融科技、医疗科技创新,将创新科技深度应用于“金融服务、医疗健康、汽车服务、智慧城市”生态圈,实现“科技赋能金融、科技赋能生态、生态赋能金融”。

平安持续优化“一个客户、多种产品、一站式服务”的综合金融经营模式,依托本土化优势,践行国际化标准的公司治理与经营管理,为2.18亿个人客户和5.98亿互联网用户提供金融生活产品及服务。

中国平安人寿保险

互联网+社区 期待你的加入

岗位职责

社区运营专员

- ◎追踪线上平台权益和活动的线下宣传推荐;
- ◎做好社区网格内老客户保单续收及售后服务;
- ◎深度挖掘客户需求,有针对性地提供产品推荐。

社区运营主管

- ◎负责网格内专员的培训、业务管理等工作;
- ◎定期组织各类客户活动、提升客户活跃度及粘性;
- ◎做好售后服务的同时规划新业务的开拓。

社区运营经理

- ◎负责业务部整体工作的上下承接;
- ◎对业务部内人员和业务进行统筹管理;
- ◎对经营指标的达成负责。

收入体系/福利待遇

完善的收入体系

- 多种津贴发放,易达成,部分收入占比高;
- 基本收入+服务津贴+续期津贴+销售奖金;
- 公司产品种类多样,助力收入稳步上升。

丰厚的福利待遇

- 周末节假日正常休假,享受各种过节福利;
- 各种团建活动,荣誉表彰会等;
- 享受六险一金,主管/经理签订正式劳动合同。专员签订代理性质合同/外包合同

玩转
不一样的客户经营



完善的培训体系

专业的培训在平安,让行业小白快速成长!



公平的晋升通道

依据《基本法》,规则透明、公开、公正!



快乐的工作氛围

团队平均年龄30岁,有专业,懂生活!

☎ 13959915118 何老师
☎ 13695022696 谢老师

✉ HEKAXIANG892@PINGAN.COM.CN
✉ XIESI140@PINGAN.COM.CN

📍 福建省泉州市丰泽区云鹿路鲲鹏国际中心4楼(丰泽网点)
📍 福建省泉州市晋江市泉安北路富华大厦3楼(晋江网点)

本广告旨在招募保险代理人及主管、经理岗位

专业 让生活更简单

中国平安
PINGAN
专业·价值

35th
1988-2023
中国平安成立35周年