

# 太平人寿化身“细节控”

## 精雕细琢打磨健康管理服务提升客户体验

时下很热门、流行的健康管理服务于保险公司而言,属于一项让自身业务“锦上添花”的增值服务,目的在于将保险的风险补偿作用前置,在风险还未发生时即开始干预和防范,既为顾客预先规避了健康风险,也使得保险公司的风险管理未雨绸缪。在太平人寿,这份原属“附加”的增值服务项目,却获得了与公司“主业”一样的待遇。

太平人寿像对待每一款公司出品的保险产品一样,将健康管理服务细心打磨、悉心运营、用心推广,进一步让全流程、体系化、涵盖全生命周期的生态链式健康管理发挥最大效用,力争让客户体验到更便捷流畅、细腻而温暖的健康管理服务。

### 更智能,绝不浪费一分一秒

“24小时电话医生”是健康管理服务项目中使用频率最高的一项基本服务,随时随地都能够提供医疗服务咨询和建议的特性,让这项服务在客户中收获了广泛好评。

该服务上线之后,太平人寿定期进行抽样调查、客户回访,了解客户的感受和反馈。通过后台数据的整理和统计。为优化服务流程,太平人寿在电话服务环节增加IVR增值服务自助语音服务,在拨通95589服务热线后,客户根据语音提示按对应的按键,即可由系统直接转接到服务商,无须等待人工坐席来操作,让客户在获取自身真正需要的服务内容时,实现“0”等待。

### 更精细,真正匹配客户的需求

体检服务,是健康管理服务项目中备受客户欢迎的服务内容,每年参与太平人寿提供的健康体检服务成为很多客户管理及检视自身健康状况的一项重要工作,在此过程中,也多次出现客户通过太平人寿的健康体检及时发现疾病,得以尽快治疗。

为提供客户精细化体检,太平人寿将健康体检项目进行大幅度优化,将公司各服务机构推出的健康体检套餐内容逐年细化,涉及范围越来越广,

检测项目越来越细,让客户可以从各种角度订制不同的套餐和检测项目。例如,公司VIP客户如不需要体检项目可更换成对应等级的基因检测和肿瘤筛查或中医健康养护、诊疗;对于体检服务类,针对疾病种类,细分心血管体检套餐、内分泌体检套餐、免疫体检套餐、关爱血糖体检套餐、关爱甲状腺体检套餐等;针对人群特征,细分女性、男性、三高人士、白领、青少年、亚洲特色等不同套餐;针对检测仪器的不同,细分胃镜、肠镜、彩超、CT、全面MRI等不同套餐;更有口腔检测、口腔保健、中医疗疗、中医养生,基因检测、肿瘤筛查等专项检测……体检套餐的可选项类近50种。客户的个性化需求,都能在其中获得满足。

同时,体检可在全国范围内使用,实现体检服务“全国通”,在满足个性化的同时,便利性也进一步升级。

### 更优质,品质管控常抓不懈

对健康管理服务供应商的甄选这一客户完全所“看不到摸不着”的环

节,太平人寿也一丝不苟地做着细节的改进工作。尽管健康管理服务项目涉及多家不同的服务供应商,太平人寿为了确保客户获得更加标准的服务,制定了统一的服务供应商操作规范,以协调不同供应商之间的工作标准和流程。此外,太平人寿还根据每年的客户调查情况,对服务供应商进行再评估,做出优化和调整,进一步确保前端服务的高品质。

目前,太平人寿持续甄选更优质服务合作单位为VIP客户提供尊享健康服务,服务城市增加至34个城市的近300家合作医疗机构;服务区域也进一步扩大,国内紧急医疗救援救护车费用报销服务由原来85个城市延伸至全国120(不含港、澳、台)所在地区;服务项目更加高端,引进了世界顶级医疗资源,实现与美国卡思克鲁力Castle Connolly Top Doctors(美国权威名医录入机构)的独家战略合作,升级上线了以患者为中心的国际高端医疗资源平台,充分整合利用美国上万最顶尖Top5%、跨72个专业的医生资源。(杨丽)

 咸宁新闻网  
www.xnnews.com.cn



**扫一扫**

更多精彩活动和免费礼品等你来

 咸宁新闻网  
www.xnnews.com.cn



**扫一扫**

更多精彩活动和免费礼品等你来

 咸宁新闻网  
www.xnnews.com.cn



**扫一扫**

更多精彩活动和免费礼品等你来