

中国银行保险传媒股份有限公司

关于举办 2022 年保险机构客户服务 管理技能提升远程培训班的函

各有关单位：

保险业的竞争，既是保险专业水平与创新能力的竞争，更是客户服务管理能力的比拼。随着大数据、人工智能时代的到来，客户的识别、管理与客户信息的合理使用，成为当前保险机构面临的新课题。保险机构需不断提升专业服务能力，践行保护保险消费者权益的理念。

为了帮助各保险机构全面掌握客户服务管理相关知识，更好地应对新时代客户服务管理工作的挑战，《中国银行保险报》拟于近期举办“2022 年保险机构客户服务管理技能提升远程培训班”。现将有关事项函告如下：

一、授课时间与方式

（一）授课时间：

2022 年 8 月 10 日-8 月 14 日，每天两节，共计 26.7 学时。

（二）授课方式：远程授课。

二、培训内容

（一）通用篇

1. 保险机构客户服务管理相关法律法规与政策解读；

2. 保险机构的客户服务管理体系建设;
3. 保险公司如何做好客户信息管理;
4. 保险机构的消费者权益保护;
5. 保险消费投诉处理与纠纷多元化化解途径;
6. 保险机构客户服务管理的数字化转型与创新。

(二) 产险篇

1. 财险公司的客户资源管理与开发运用;
2. 财险公司的客户运营管理;
3. 财险业务的舆情管控实务;
4. 财产险纠纷的咨诉与处理——转怒为喜。

(三) 寿险篇

1. 寿险公司的客户资源管理与开发运用;
2. 寿险公司的客户体验管理;
3. 寿险公司的客户运营管理;
4. 退保黑产防范的自我修炼——保单质检前置。

三、培训对象与证书

(一) 培训对象

各保险机构高级管理人员，客户服务、投诉处理、消费者权益保护、综合运营、法律合规、风险管理等相关部门负责人及骨干人员。

(二) 培训证书

完成全部课程，可获得由主办单位颁发的结业证书。

四、培训师资

拟邀请保险机构、科技公司相关领域专家进行专题讲授。

五、培训费用

(一) 培训费：2200 元/人（发票邮寄领取）；

(二) 培训费缴纳及发票：培训费转账到中国银行保险传媒股份有限公司账户，填写回执中的发票信息。账户信息如下：

名称：中国银行保险传媒股份有限公司

开户行：中国银行北京莲花池西路支行

帐号：333757929643（联行号：104100006765）

六、报名方式

请于 8 月 10 日前将报名回执及付款凭证发送至联系人电子邮箱：gc_cbimc@163.com，邮件主题请注明“客户服务+姓名”。

特此函告

附件：1. 课程安排
2. 报名回执

中国银行保险传媒股份有限公司

2022 年 6 月 17 日

联系人：杨老师，010-63998050，18510008115