

一汽-大众

Audi Top Service
奥迪卓·悦服务



奥迪服务营销能力提升项目
续保提升模块课程材料
2016年11月



首保能力提升课程提纲

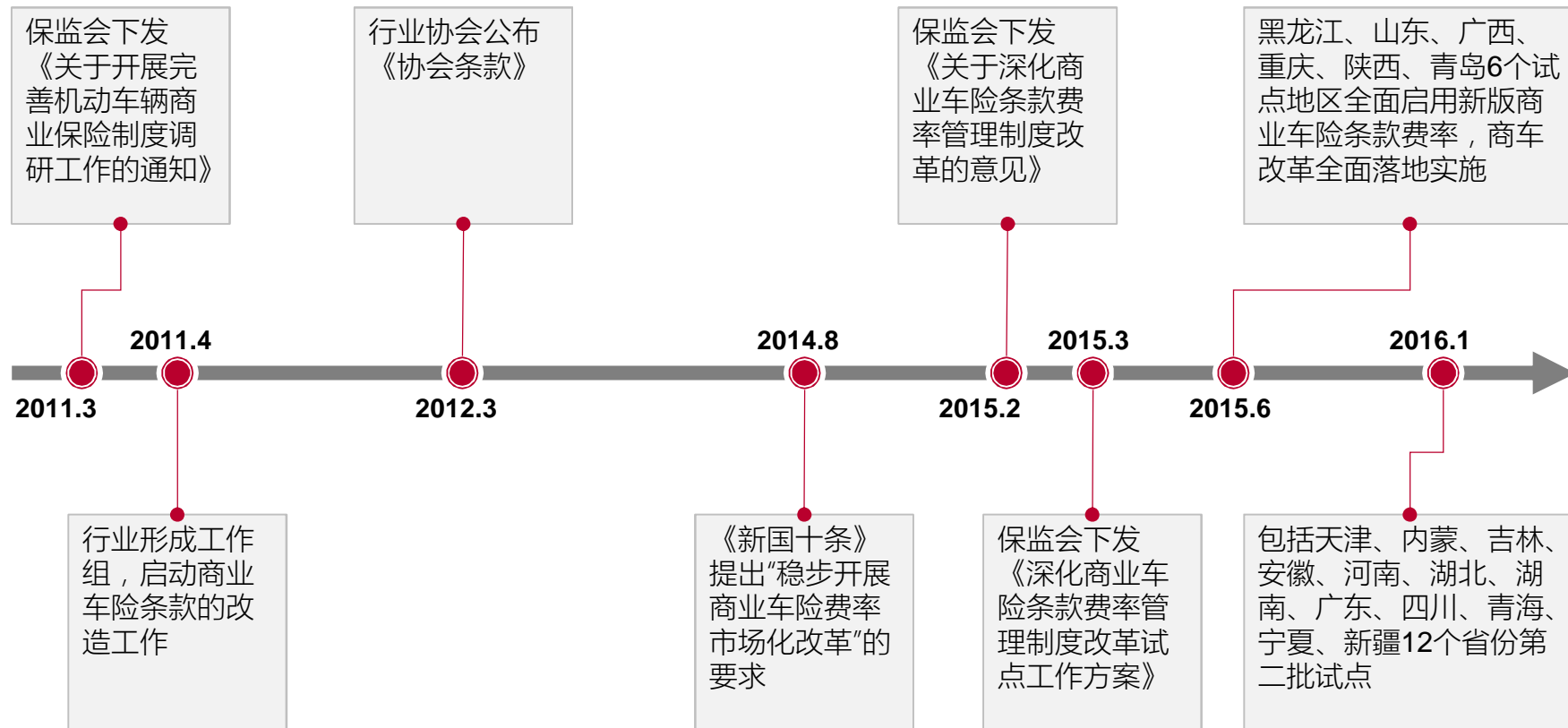
1	费改核心政策变化解读
2	续保话术介绍
3	汽车经销商续保电话的核心思路
4	常见棘手问题的话术技巧
5	核心险种的推荐话术





什么是保险费改?

商业车险改革背景-推进时间





什么是保险费改？

费改核心目标

保障消费者利益

促进费率公平

- 费率与风险更加匹配，众多驾驶习惯好、出险频率低的低风险车主将享受更低的车险费率。

拓宽保障范围

- 示范条款扩大了保险责任范围，提高了保障服务能力，有利于更好地保障消费者权益。

扩大消费者选择权

- 示范条款和保险公司创新型条款并存，丰富商业车险产品供给，满足多层次、多样化的保险需求。

提升消费者满意度

- 公司以优质优价为目标良性竞争可以在商业车险价格、服务等方面提高消费者的满意度，让更多的人买得起车险，用得好车险。





什么是保险费改？

所谓费改，都改了些什么？





什么是保险费改？

所谓费改，都改了些什么？

主险 + 附加险

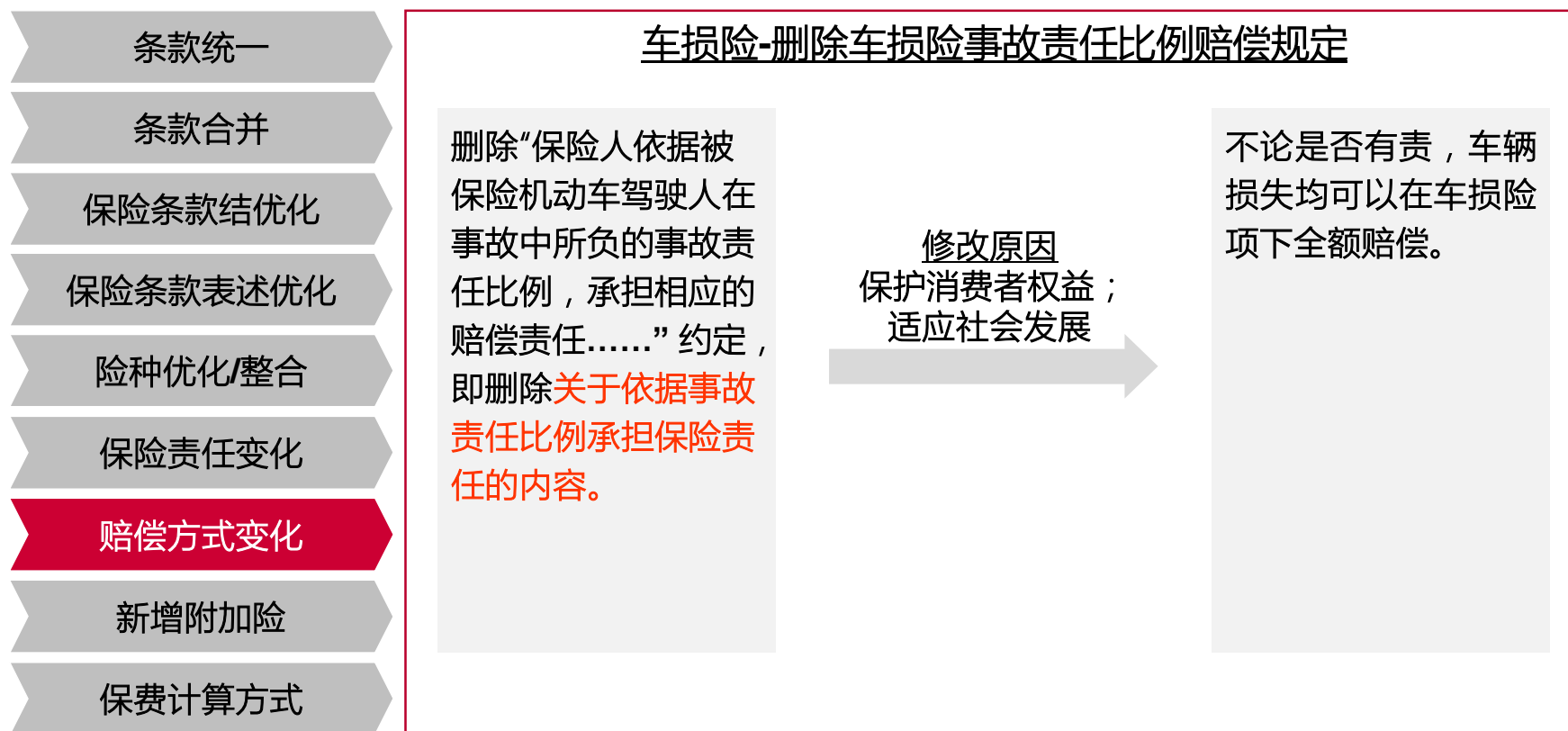
主险 (4个)	附加险 (11个)
机动车损失保险	1 玻璃单独破碎险
机动车第三者责任保险	2 自燃损失险
机动车车上人员责任保险	3 新增加设备损失险
机动车全车盗抢保险	4 车身划痕损失险
	5 发动机涉水损失险
	6 修理期间费用补偿险
	7 车上货物责任险
	8 精神损害抚慰金责任险
	9 不计免赔率险
	10 机动车损失保险无法找到第三方特约险
	11 指定修理厂险





什么是保险费改？

所谓费改，都改了些什么？





什么是保险费改？

所谓费改，都改了些什么？

- 条款统一
- 条款合并
- 保险条款结优化
- 保险条款表述优化
- 险种优化/整合
- 保险责任变化
- 赔偿方式变化**
- 新增附加险
- 保费计算方式

车损险-完善代位追偿约定

修改前：

- 因第三方造成保险事故：
- 未约定“被保险人可直接向本保险人索赔”相关事项。

修改后：

- 因第三方造成保险事故：
 1. 被保险人可向第三方索赔，保险人应积极协助；
 2. 被保险人可直接向第三方保险公司索赔；（保险法65条）
 3. 被保险人也可直接向本保险人索赔，保险人赔偿后行使代位追偿。





什么是保险费改？

所谓费改，都改了些什么？

条款统一

条款合并

保险条款结优化

保险条款表述优化

险种优化/整合

保险责任变化

赔偿方式变化

新增附加险

保费计算方式

车损险新增附加险

机动车损失无法找到第三方特约险

- 投保了机动车损失保险后，可投保本附加险。投保了本附加险后，对于被保险机动车损失应当由第三方负责赔偿，但因无法找到第三方而增加的由被保险人自行承担的免赔金额，保险人负责赔偿。





什么是保险费改？

所谓费改，都改了些什么？

- 条款统一
- 条款合并
- 保险条款结构优化
- 保险条款表述优化
- 险种优化/整合
- 保险责任变化**
- 赔偿方式变化
- 新增附加险
- 保费计算方式

第三者责任险-扩大保险责任

现有表述

“被保险人和驾驶人的家庭成员的人身伤亡不予赔偿”

《2015版示范条款》删除了三者险中“被保险人、驾驶人的家庭成员人身伤亡，保险人不负责赔偿”的约定，将家庭成员的人身伤亡纳入保险公司的承保范围。

修改前：

- 实践中争议大，媒体报道很多

修改后：

- 家庭成员仅包括配偶、父母、子女





什么是保险费改？

所谓费改，都改了些什么？

- 条款统一
- 条款合并
- 保险条款结优化
- 保险条款表述优化
- 险种优化/整合
- 保险责任变化
- 赔偿方式变化
- 新增附加险
- 保费计算方式**

无赔款优待系数 (NCD因子)

无赔款优待等级	现行系数	新方案
连续三年不出险	0.70	0.60
连续两年不出险	0.80	0.70
上年不出险	0.90	0.85
新车	1.00	1.00
上年出险 1 次	1.00	1.00
上年出险 2 次	1.00	1.25
上年出险 3 次	1.10	1.50
上年出险 4 次	1.20	1.75
上年出险 5 次及以上	1.30	2.00

NCD最低折扣降至6折，最高升幅提高至2倍





首保能力提升课程提纲

1	费改核心政策变化解读
2	续保话术介绍
3	汽车经销商续保电话的核心思路
4	常见棘手问题的话术技巧
5	核心险种的推荐话术



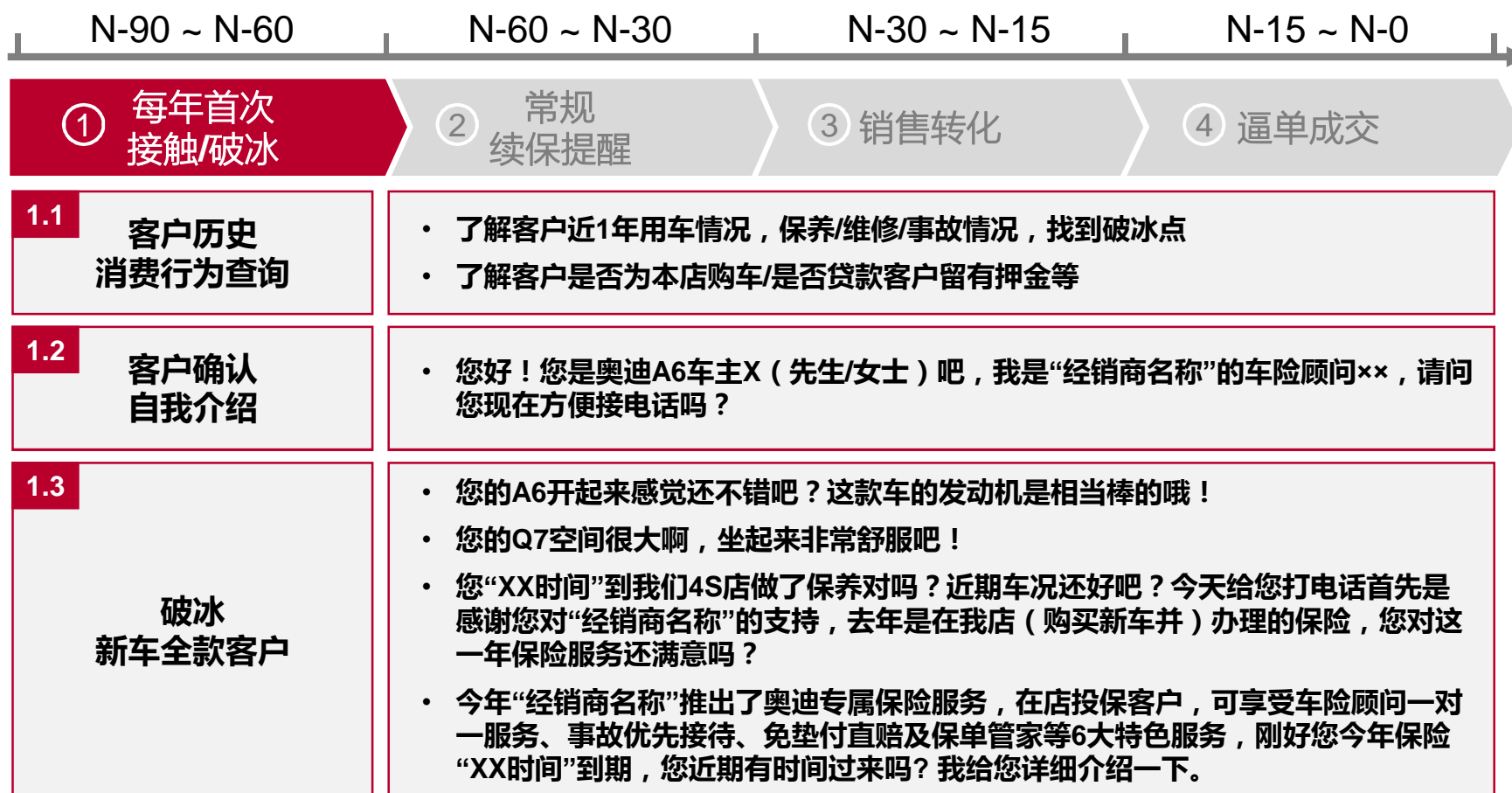


续保话术阶段分类



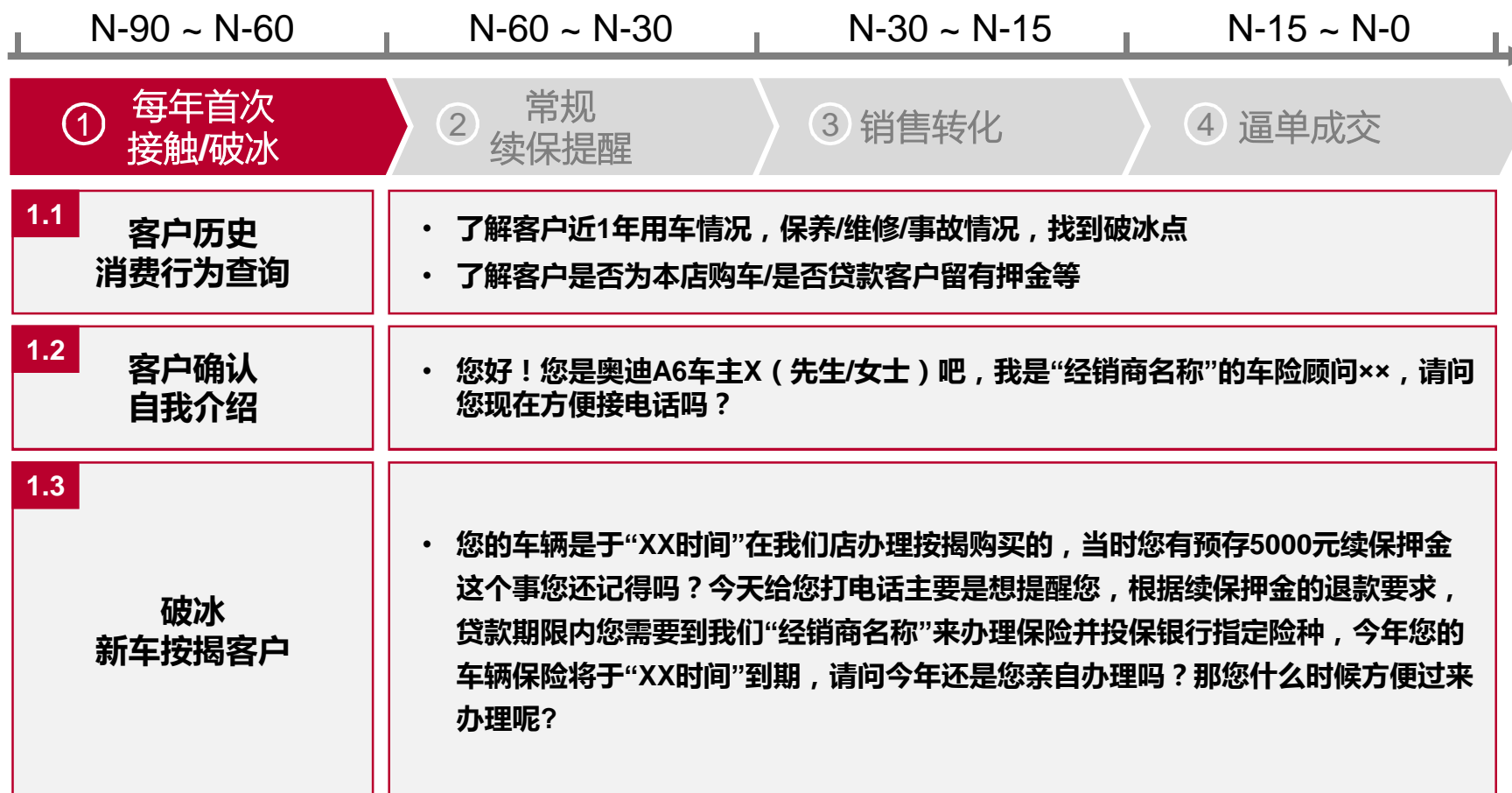


续保话术阶段分类



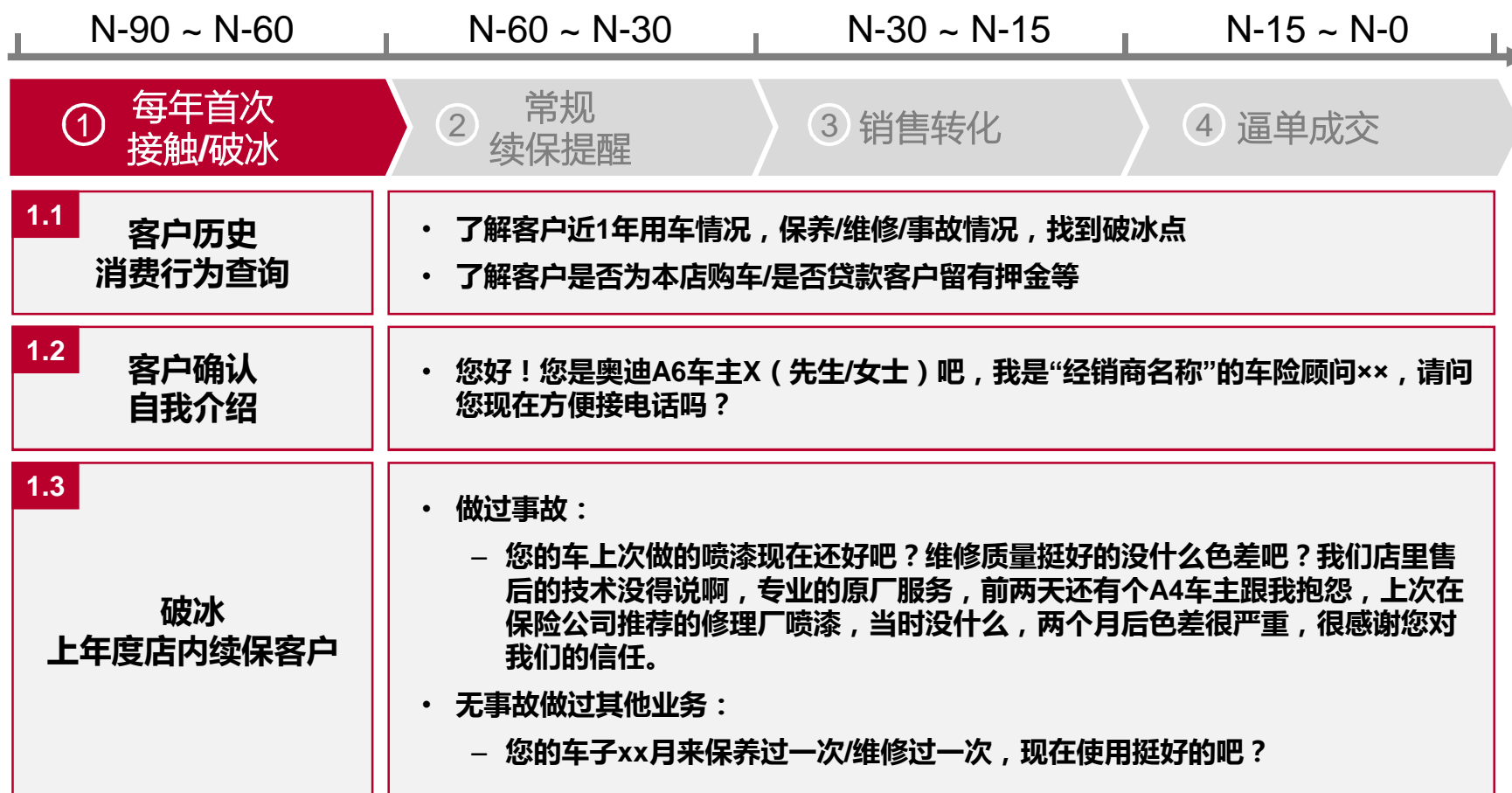


续保话术阶段分类



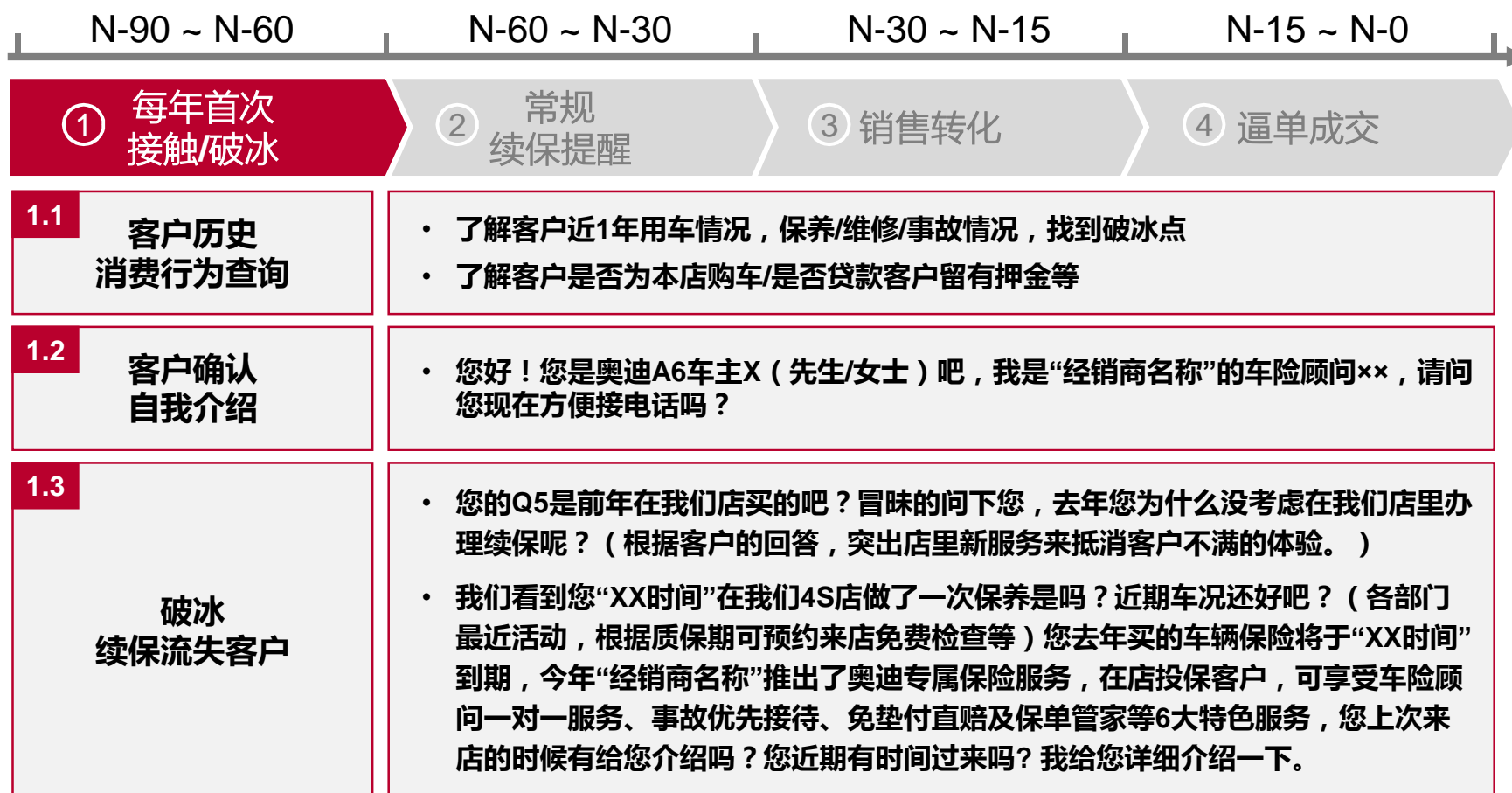


续保话术阶段分类



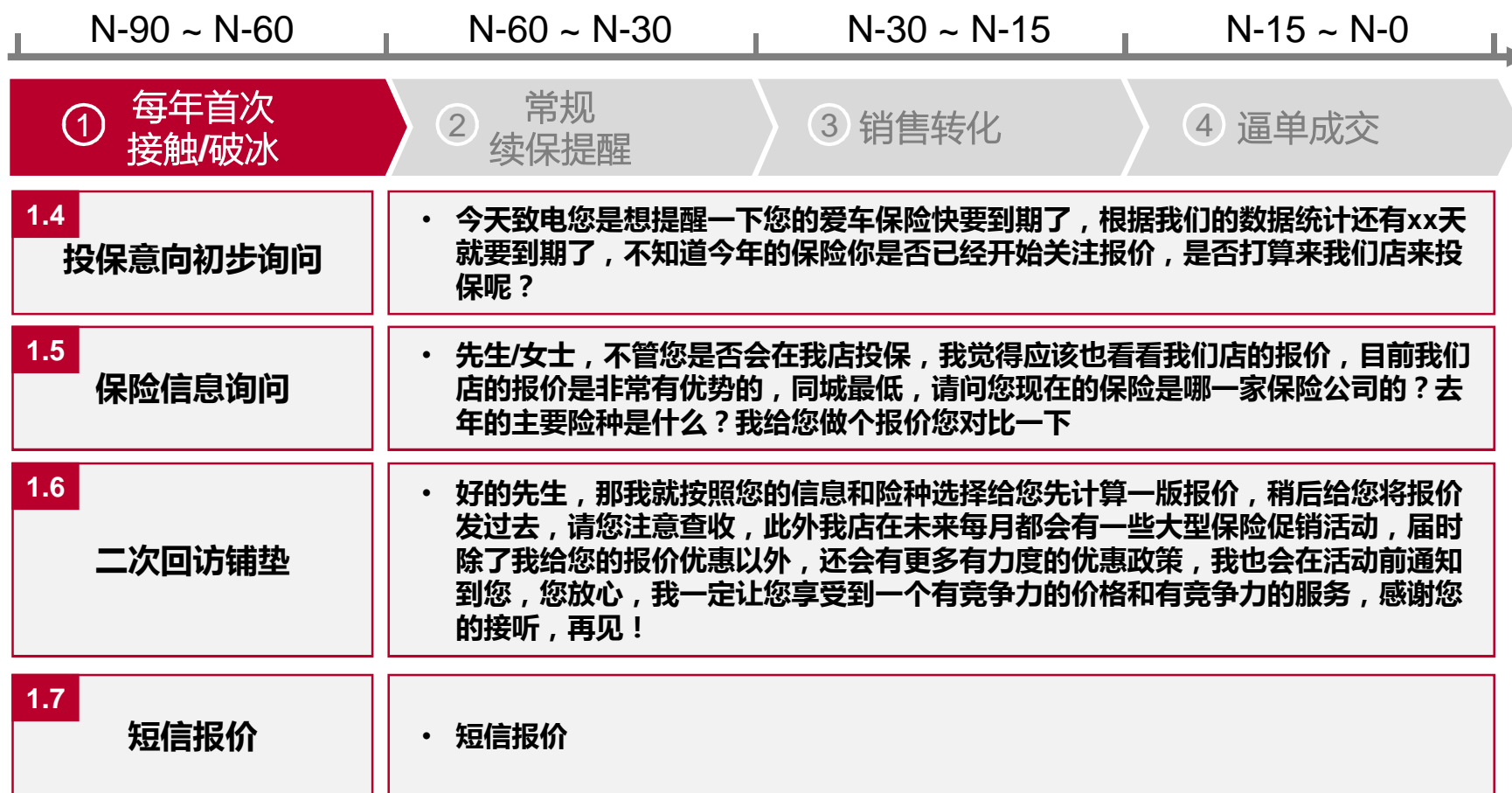


续保话术阶段分类



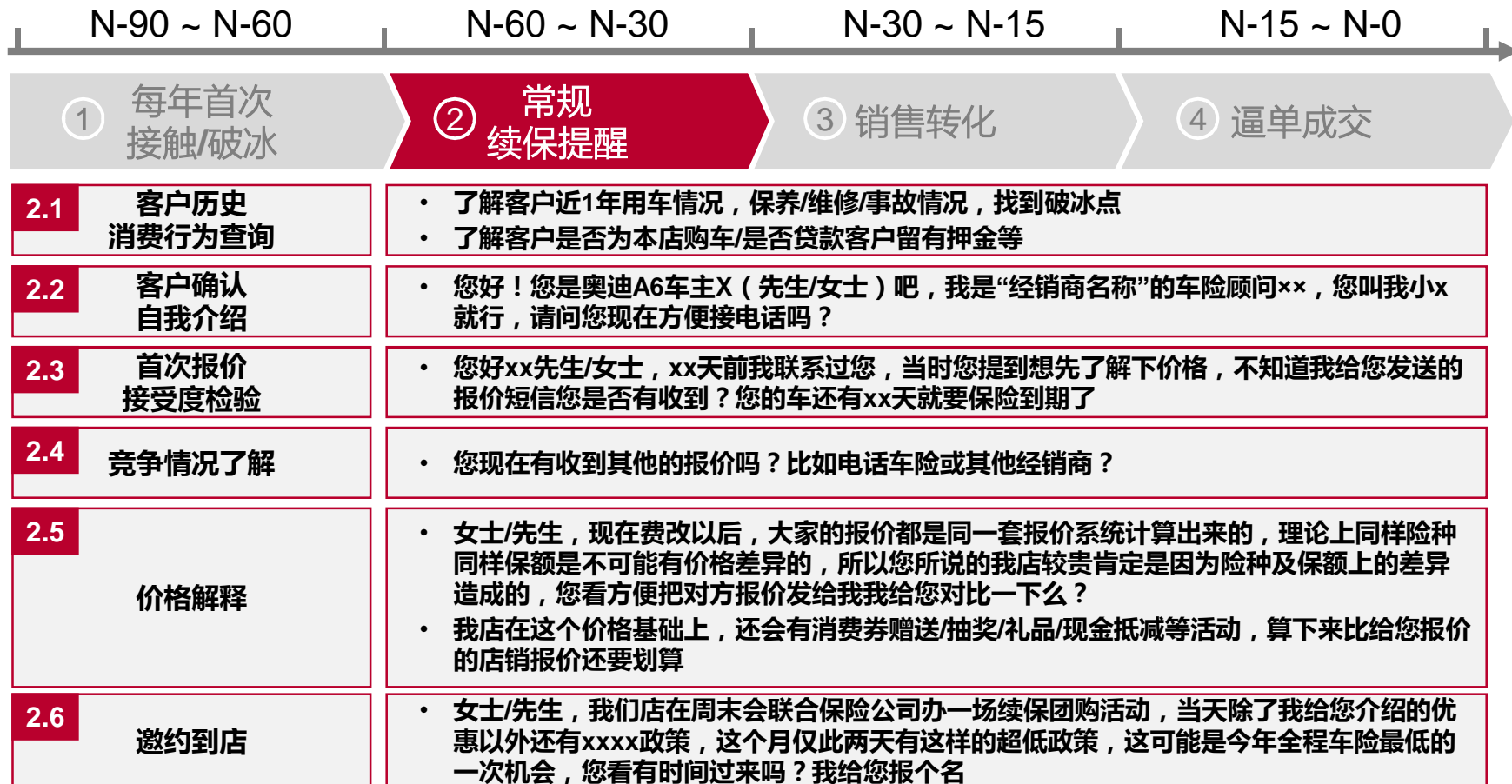


续保话术阶段分类



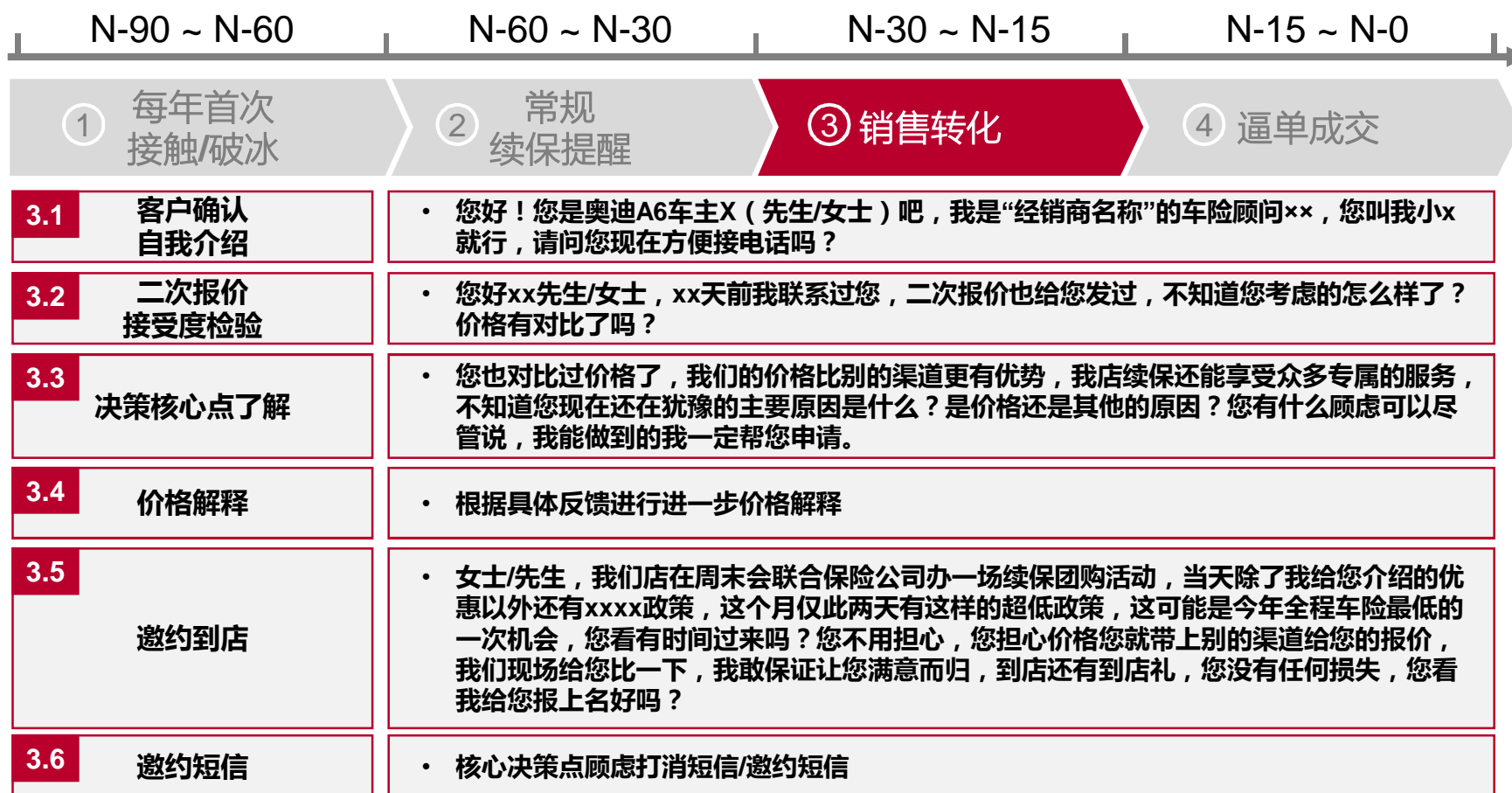


续保话术阶段分类



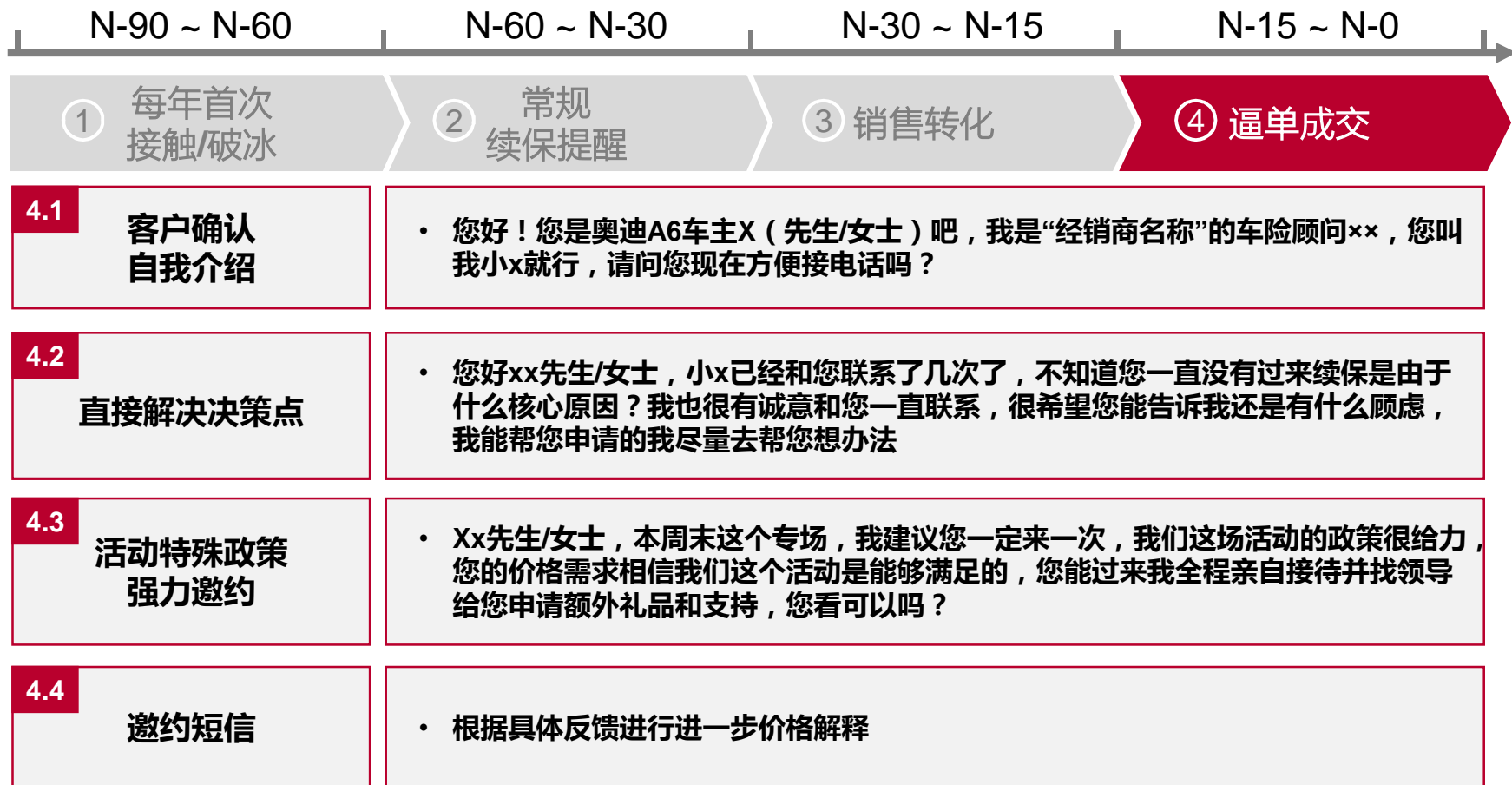


续保话术阶段分类





续保话术阶段分类





首保能力提升课程提纲

1	费改核心政策变化解读
2	续保话术介绍
3	汽车经销商续保电话的核心思路
4	常见棘手问题的话术技巧
5	核心险种的推荐话术



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/418122042113006027>