

VIP 访谈

## 创一流业绩 建一流公司

——访中国人寿财产保险股份有限公司鹤壁市中心支公司总经理和胜权

□晨报记者 柯其其

## 个人档案

★和胜权: 中国人寿财产保险股份有限公司鹤壁市中心支公司总经理, 鹤壁移动公司VIP客户

★移动品牌: 全球通

★使用时间: 10年

★座右铭: 思者无域, 行者无疆

2008年3月, 中国人寿财产保险股份有限公司鹤壁市中心支公司成立, 和胜权成为该公司负责人。在三年多的时间里, 该公司以“竞争中求胜, 创业中立足”为目标, 积极培养人才, 夯实经营基础, 做强做优客户服务。全体员工凭着燃烧的激情、强大的意志, 克难攻坚, 尽职尽责, 公司从无到有、从小到大、一年一大步、三年大跨越, 稳居市场份额第二位。保费收入由2008年的1088万元, 发展到今年的3400万元, 增长212.5%。车险服务效率自开业以来一直稳居全省系统前两名。公司实现由发展期向成熟期的跨越。中国人寿财险鹤壁市中心支公司广为社会各界瞩目。

和胜权掌舵中国人寿财险鹤壁市中心支公司, 虽然中国人寿保险(集团)公司这艘中央控股保险

航母的背景给市场的联想足够丰富, 虽然因成绩突出, 今年7月和胜权被评为中国人寿财产保险股份有限公司优秀共产党员, 但为人低调的他更愿意提及员工们的努力, “能在这样短的时间内实现业务的重大突破, 和我们员工的辛勤付出是分不开的。年底了, 为了让客户尽早拿到赔款, 理赔中心的姑娘小伙子们商量周末正常上班, 每天21点30分下班, 他们变‘等客户上门’为‘主动上门’服务。任扬同志累晕在工作岗位, 徐鹏涛同志因一直联系不到客户气得哭鼻子。在我们公司由于同志们经常自觉地加班, 市公司不得不下文禁止员工频繁加班。我们淇县公司的葛海燕经理上午住院手术, 下午正在输液, 有客户打电话办保险, 她拔下针头, 拖着虚弱的身体又走上了工作一线。互动业务部高波经理是我市财产保险行业今年唯一的‘河南省保险行业诚信服务标兵’, 合作单位女老总即将临产, 她跑前跑后联系医院, 像亲姐妹一样守护, 无微不至地照顾对方, 客户非常感动, 说‘高波, 认识你真好!’ 营业二部经理杨桦的爱人临产, 他仅守了了半天, 又去忙工作, 还有马红梅、朱翠玲、刘玉秀、杨娜等很多同志, 正是他们的努力成就了公司的发展。”

在和胜权身上, 记者看到了他的执著和对保险业的热爱。“建科学发展发展的公司, 建忠诚负责的公司”, “做事先做人, 做事先育人”是和胜权时常思考和传递的一个理念。从



和胜权

公司成立伊始, 到今天在鹤壁树立良好的品牌形象, 实现公司和客户的共赢, 这其中的艰辛, 和胜权并没有过多提及, 但深厚的保险经历练就了其开阔的视野, 和娴熟的保险市场驾驭功力。他认为, 只有以人为本、解放思想、提升能力、发展团队、开拓渠道、做优质服务、快速发展, 才能走出一条“客户服务、业务规模、经营效益、员工前景”四优的发展路子。

在工作中, 和胜权狠抓思想和能力建设, 围绕“创先争优”建设, 开展了以“端正态度、提升能力”为主题的“三个一流”建设活动, 即做一流人才、创一流业绩、建一流公司。公司倡导“以做高端专业人才为荣, 以做优秀复合人才为荣”, 开展“正思想、提技能”大练兵大比武活动, 印制了精美的学习手册, 每

周六全员集中学习、星期三“创先争优”集体学习。为优秀员工拍摄宣传片, 并在公司播放。

如此短的时间里, 该公司从无到有、从小到大、从弱变强, 到底是什么因素促其成功呢? 和胜权告诉记者, 人是根本。“我们认真落实上级战略措施, 深刻把握市场, 客户服务常抓不懈。扎实做好信息搜集、市场细分和目标市场选择, 确定营销策略。充实加强客服力量, 率先实行GPS移动查勘定损调度系统, 推行客户服务标准化和限时赔付, 3000元以下赔案, 索赔手续齐全, 保险双方意见一致, 24小时赔付结案。”

工作中, 和胜权特别善于发现员工的长处, 采取“忠诚、负责、敬业、专业”的用人标准和“德才兼备、以德为先、注重阅历、用其所长”的用人原则, 广纳贤才。在尊重员工、关心员工方面, 该公司积极完善提高员工待遇。为单身员工租宿舍、办食堂。建立员工及亲属生日祝贺制度, 送鲜花蛋糕; 为员工及其父母体检; 员工家庭红白事祝贺慰问, 节假日慰问一线优秀员工等。

该公司经常开展形式多样的文体活动。举办第一届职工运动会, “爱我鹤壁, 徒步淇河”踏青游, 演讲比赛, 晨操比赛, 歌咏比赛, 新年趣味游戏, 农家秋收乐等活动。

谈及下一步的发展, 和胜权表示, 将认真落实上级要求, 抢抓机遇、创新超越, 做优做强服务, 实现又好又快发展。

## 联谊大客户共享信息生活盛宴

晨报讯(记者 柯其其)12月23日, 鹤壁移动公司盛邀140余位各行各业的客户欢聚鹤源饭店, 举行2011年度集团信息化业务交流座谈会。鹤壁移动公司田锋卿总经理亲临现场, 与客户们共享一场信息生活的盛宴。

在当天的活动现场, 精彩的集团信息化业务交流赢得满堂喝彩, 鹤壁移动公司还为在场嘉宾精心准备了精美礼品和奖品, 一个个精美大奖先后在到场嘉宾的亲眼见证下颁出, 将现场气氛推至高潮!

在当天的活动上, 田锋卿总经

理代表鹤壁移动公司向大客户多年来的支持和信任表示衷心的感谢。他说, 作为鹤壁地区领先的移动通信运营商, 鹤壁移动一直专注于移动通信领域的发展, 同时, 鹤壁移动积极响应国家以“信息化带动工业化, 工业化促进信息化”的战略, 不断加大与政府、企业的合作力度和服务深度, 为政府和企业提供移动信息化解决方案, 大力推广行业应用, 为各行各业的信息建设提供全面的服务。目前, 鹤壁移动公司的集团信息化服务在政府、公安、电力、教育、商业各个

领域已经展现出良好的应用效果和发展前景, 充分展示了移动信息技术应用在我市信息化建设方面的成就, 显示了作为“移动信息专家”的能力和实力。

他表示, 在新的一年里, 鹤壁移动公司将一如继往地秉承“正德厚生, 臻于至善”的企业精神, 以创造卓越品质的产品与服务为永恒目标, 以客户导向为经营原则, 将主动适应新需求、新竞争、新环境, 以更加创新的思维, 更加高效的流程去开发更具吸引力的产品、提供更加优质的

服务, 及时、充分、持续地满足用户多样化、个性化、信息化的需求, 以“专家”的精神开创品质卓越的移动信息服务, 以更值得依赖的客户品牌和更具价值的客户服务, 与大客户深化合作, 优势互补, 携手共进, 加快发展, 为鹤壁经济建设作出新贡献。

针对此次鹤壁移动公司举办的信息化业务交流座谈会, 参会嘉宾们不约而同地表示称赞, 认为这是他们了解移动今后发展的绝佳机会, 也是相互交流、沟通增进合作的最好平台。

## 冬日小礼物 暖暖寒冬情

鹤壁移动公司市区分公司开展“班组暖冬在行动”活动

晨报讯(记者 柯其其)“太谢谢了, 没想到早晨来上班, 能收到这样好的礼物, 虽说只是一条围巾, 但让人心里很温暖。”12月26日, 鹤壁移动公司员工张丽说。

据悉, 日常工作中, 鹤壁移动公司非常注重班组建设, 对鹤壁移动公司来说, 班组建设是企业文化

落地、员工队伍塑造、战略执行到位、管理向精细化发展的重要举措。加强班组建设已成为提高企业核心竞争力、实现从优秀到卓越的重要途径。

为加强班组建设, 鹤壁移动公司市区分公司在班组中开展“班组暖冬在行动”活动。12月25日下班

后, 该公司市区分公司各组长纷纷走进商场, 为自己的班组成员精心挑选冬日礼物。

12月26日早晨, 各班组在早班会上, 为大家送上了精心选的小礼物。有的班组为员工送上了围巾和手套, 有的班组为员工送上了耳暖, 有的班组为员工送上了护手

霜, 还有的为员工送上了红红的大枣。礼物虽小, 但代表了各组长浓浓的情意, 让员工深深地感受到了班组的温暖。

通过此次“班组暖冬在行动”活动, 激发了广大员工的工作热情, 也有效地增强了员工们的凝聚力。

## 做一个勤奋的人

——访鹤壁移动山城分公司客户经理李莉

□晨报记者 柯其其

“在同事们眼里我是一个难不倒的人。对移动业务我总是想学透学好, 所以同事们有什么难题总是喜欢问我, 这样一来, 我的求学欲也越来越高。作为一名客户经理, 我的责任就是用心服务好每一位客户, 让客户感受到我们服务的诚心, 能够放心地使用移动通信的产品和业务。”12月26日, 鹤壁移动山城分公司客户经理李莉在接受采访时说。

李莉告诉记者, 身为客户经理, 她日常的工作就是服务集团单位, 在服务中, 她意识到, 仅仅解决网络覆盖问题、满足客户基本的通话需求远远不够, 必须不断关注客户的需求, 始终把客户的需求放在第一位。“当客户经理3年多来, 从一个懵懵懂懂不知怎样去挖掘客户需求, 到现在能掌握客户动态, 知晓每个时间段客户不同的需求, 从而来满足客户。这不仅仅是工作积累, 也是自我成长的一个过程。说到底, 我的工作不仅是让客户满意, 更要与客户建立长期的信任关系。而信任关系的建立, 最终要靠过硬的业务和服务来实现。”

在日常工作中, 李莉是个有心人。有一次, 一位客户随口问了一句什么是“校信通”业务, 李莉深入了解, 发现该客户的孩子正在上幼儿园, 但他们幼儿园并没有开通此业务, 因为听别人说“校信通”业务很好, 想了解一下。李莉一听顿时觉得这是一个宣传业务的好机会, 当天她就找到那所幼儿园, 用了一周时间将该业务做成了。家长们对该业务也很欢迎。“这件小事让我感触很深, 一项业务的成功, 有时可能不是你跑了多少次, 或者你做了多少详细介绍, 而是在工作中当个有心人, 发现机会, 这样你才不会抱怨工作的压力。”

在李莉看来, 服务好客户首先要心里装着客户。李莉坚持每周电话回访、上门走访客户, 及时了解客户需求, 随时推介移动新业务。“我和客户之间更像朋友, 互相理解, 互相信任。我坚持把客户的事情当成最大的事, 我觉得只有尽力去工作, 才不会留下遗憾。”

在谈到成绩时, 李莉没有丝毫的懈怠: “虽然我现在是优秀员工, 但我深知服务是没有止境的。只有不断提高自身业务水平, 更好地为客户提供个性化、亲情化的服务, 努力追求卓越, 才能更好地与客户建立长期的信任关系。”

工作中李莉是一个严谨的人, 总想把工作做到最好, 在生活中她则是一个很开朗的人。“朋友和我在一起不会觉得无聊, 因为我的玩笑总是不间断。我的爱好也有很多, 喜欢打羽毛球、下跳棋、看韩剧, 虽然是70后, 但是总想过80后的生活, 现在和我一起工作的同事有很多是90后了, 和她们一起工作总觉得自己有使不完的劲儿, 总想追赶她们的脚步, 让自己的青春多一些美好, 少一些遗憾。”



李莉

本版主持人

专版部主任: 张景昱

电话: 13839220400

E-mail: hbrzbb@126.com