

4.2 客戶服務

這方面的業務有時亦稱為**顧客服務(Client Servicing)**，具有多種功能。對個別保險人，顧客服務功能可能由其他部門(例如會計、理賠等)執行。客戶服務這個名稱足以顯示本身的一般職責範圍，就是向現有及潛在的客戶／顧客提供服務，其職能範圍如下：

- (a) **聯絡**：這方面的工作包括應付各種類型的查詢，並提供指示和資訊。有時某些查詢與公司本身的業務完全無關，因此需要一定程度的洞察力及應對技巧。有一點不容懷疑，就是對每項查詢的回應對於公司本身的形象都是非常重要的。
- (b) **公共關係(Public relations)**：這個詞語所包含的職責落在市場行銷「人才」身上；然而接待客戶的方式，對於公司在大眾心目中的地位，有深遠的影響。
- (c) **文件的提供**：要求得到保單副本、更改目前保單的內容，以及複製汽車保險證書的副本等的情況，都是這個部門要注意的事項。
- (d) **投訴**：這方面的工作必須以公正及迅速的態度處理。它可能需要與其他同事／部門建立相當程度的聯繫。我們必須牢記，投訴可能會上達公司較高的管理層，並且受到傳媒及政府的關注。

4.3 市場行銷及促銷

不要忘記 4.1 的引語，它對保險人來說是個非常重要的領域。這個專門領域的職責包括：

- (a) **公共關係**：如以上解釋，在某程度上它與客戶服務的功能重疊。然而公司形象以及它在公眾心目中的地位是非常重要的。這方面廣泛的業務活動範圍包括：
 - (i) 所有對外聯繫的協調工作；
 - (ii) 對媒介查詢及採訪的協調工作；
 - (iii) 必要時召開記者招待會，發佈消息或對事件作出解釋；
 - (iv) 準備新聞稿及副本予工商界及其他雜誌報章。
- (b) **推廣**：組織及協調公司有關業務的籌備工作及經營活動。