对于对xx银行银代服务整改报告

中国xx银行新疆分行:

xx银行保险自2004年进驻新疆，便与xx银行新疆分行展开了银代业务合作。在前期的合作中，双方本着互利互惠，携手共赢的态度共同致力于银代业务的提升和发展。业绩不断增长、保费平台不断提升，从合作伊始的800万元平台跨越到13亿平台，创造了银代业务的合作高峰。2008年，在我公司销售产品结构进行调整的情况下，依然突破了8000万元大关。可以说，双方共同缔造了一次次辉煌，取得了不匪的成绩。

进入2011年，我公司在\*\*渠道银代业务持续下滑并呈现颓势，09年全年业绩仅为5800万元，较历年下滑明显。对此，\*\*新疆分公司从总经理室至银保上下高度重视并产生了严峻的紧迫感。\*\*作为我公司一直以来最大和最重要的合作伙伴，业绩的大幅下滑和诸多情况的发生为我公司银代业务发展敲响了警钟。对此，我公司进行了认真的分析、总结不足。

xx新疆分公司银行保险系列在2011年中，因银保第一责任人调任总公司，在高层级沟通方面有所欠缺，同时各机构人事调整较大，影响了业务的发展。此外，在对xx的服务

工作过程中存在人力不足、人员素质较低、团队管理存在缺陷等问题也直接造成xx业绩下滑明显。对以往的种种问题，我公司已深刻反思，对于前期工作不到位，给xx银行造成的不便深表歉意。为有效弥补前期工作不到位造成的影响，保证双方业务的顺利、稳步进行，促进业务的长远发展，重朔\*\*银行与我公司的合作观念，针对前期出现的种种问题，我公司已全面，有效的开展了整改工作:

一、实施水龙头理论

重新调整团队，吐故纳新。将团队中与公司经营理念背道而驰、工作态度和作风存在问题、业务素质和管理水平低下的团队负责人和客户经理进行淘汰，同时吸纳优秀人，进行团队的重新梳理。目前，银保团队梳理工作已顺利完成。

二、人力大幅扩充

为弥补人力知板，我公司以于2011年10月起，在全疆范围展开了人员招募工作。目前，\*\*银保全疆销售人力已达450人。此外，在此次人员招募过程中，我公司严把招募流程并进行严格筛选，确保招募人员的综合能力、人员素质、服务意识、业务能力等各方面水平能够充分满足服务需要。

三、强化培训、提升员工业务能力

为保证我公司人员业务能力和服务质量，我公司已就新进人员进行了多轮的全方位培训工作。从金融、保险知识到产品，从销售业务技能到售前、售后服务等进行了全面的岗前培训。同时，分公司银保部已拟定了2010年培训计划，将会对客户经理进行高密度的反复培训，确保各项能力不断提升。

四、xx营业部架构的建立

今年，总分公司在销售人员架构上进行了较大幅度的调整。各机构特别建立了\*\*营业部，专项服务于\*\*渠道。乌鲁木齐地区在现有\*\*渠道下，细化为三个营业部，分区、分网点对\*\*进行全方位的服务。在营业部人员配备方面，我公司在全疆范围内特别甄选精英人员调入\*\*营业部，将银保部的最强业务阵容全部配备至xx渠道和营业部，保证服务工作高质量完成。目前\*\*渠道及营业部人员均已到位。

五、明确制度，建立客户服务体系

为保证服务高质量，确保客户和渠道充分满意，银行保险部特别制定了客户经理服务制度，对客户经理网点跟进、销售流程、售后回访及客户问题处理等均进行了明确规范，使全疆银保有法可依，同时严格执行、常罚分明。为配合xx2010年业务，特别是期缴业务的增长，我公司要求所有\*\*渠道客户经理必须实现驻点经营，确保在任何情况下，均能第一时间解决问题。同时，专门将客户服务部门划归统一管理并进行人员调整，保证售后服务周到，令客户满意，银保客服能力大大增强。

六、加大投入

对xx渠道加大政策的投入。在政策方面向xx渠道给予大力倾斜，在人力资源等方面以xx渠道为优先渠道。特别针对\*\*渠道制定独立的业务合作方案，全面提升全疆各xx渠道客户经理以及xx各层级销售人员的业务积极性，促升业务。

七、强化公司内部督导

针对xx业务，进行强力督导。派专人对xx业务精细到以日为单位进行独立的追踪工作，同时在周例会、月会中将xx渠道各项业务指标进行单独考核，以保证全疆银保上下对xx渠道的绝对重视。对于业务竞赛方案等活动，进行专项追踪，并定期向xx进行数据的报送。

早该帮公司

xx年xx月xx日