

## Thêm một "quyền" cho khách hàng

Trong triết lý kinh doanh lấy khách hàng làm trung tâm, quyền lợi của khách hàng luôn được doanh nghiệp đặt ở vị trí cao nhất. Khi đó, sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm và dịch vụ sẽ trở thành một trong những thước đo quan trọng cho sự thành bại của một doanh nghiệp. Mọi nỗ lực vì khách hàng không chỉ được duy trì mà phải được thường xuyên nâng lên mức cao hơn, bởi sự đòi hỏi của các "thương đế" không bao giờ có giới hạn. Cũng vì thế mà những khẩu hiệu như "tất cả vì khách hàng" hay "quyết tâm tạo nên những đột phá"... đã trở thành những câu nằm lòng đối với doanh nghiệp. Tuy nhiên, chấp nhận thử thách để mang lại sự đột phá thật sự thì không phải doanh nghiệp nào cũng làm được, bởi lối đi an toàn nhất bao giờ cũng là lối đi trên những vùng đất đã được khai phá. Song, ấn tượng chỉ mãi ở lại với những người dám chấp nhận thử thách và có bước tiên phong. Đó là quy luật khắc nghiệt nhưng cũng thật thú vị.



**T**rong buổi họp báo giới thiệu sản phẩm mới "Kế hoạch Tài chính trọn đời - Quyền lợi toàn diện" của ACE Life vừa qua, một câu hỏi đã được đặt ra cho ông Lâm Hải Tuấn, Tổng Giám đốc ACE Life là: "Vì sao công ty lại tiếp tục "trao thêm quyền" cho những khách hàng của mình trong khi những quyền lợi trong các sản phẩm hiện tại đã đủ sức làm khách hàng hài lòng?" Ông Tuấn đã nói: "Chúng tôi chấp nhận thử thách và tiếp tục đi trước một bước để, trong khả năng cho phép, tăng tối đa những quyền lợi cho khách hàng".

### Sản phẩm đột phá

Cách đây hơn hai năm, vào ngày 3-3-2006, ACE Life đã từng tạo nên sự đột phá về sản phẩm bảo hiểm nhân thọ (BHNT) khi lần đầu tiên giới thiệu sản phẩm bảo hiểm liên kết chung "Kế hoạch Tài chính trọn đời" (Universal life) vào thị trường Việt Nam. Từ đó, dòng bảo hiểm liên kết chung có cách đóng phí linh hoạt, tính minh bạch sản phẩm cao cùng với cách thiết kế đúng bản chất

của một sản phẩm BHNT đã được khai sinh tại Việt Nam và mở đường cho một hướng phát triển sản phẩm mới. Từ một sản phẩm lạ, đến nay "Kế hoạch Tài chính trọn đời" đã trở thành tiêu điểm của thị trường. Hiện có đến 96% khách hàng của ACE Life tham gia dòng sản phẩm này mặc dù khách hàng có rất nhiều sự lựa chọn các sản phẩm truyền thống khác.

Giải thích về sản phẩm mới, ông Tuấn cho biết "Quyền lợi toàn diện" cũng chính là "Quyền lợi phổ thông" (QLPT) và "Quyền lợi ưu việt" (QLUV) đã được

Nhằm gia tăng quyền lợi cho khách hàng, từ ngày 1-10-2008 ACE Life nâng mức lãi suất áp dụng trên giá trị tài khoản HD của các sản phẩm Kế hoạch Tài chính trọn đời như sau: 11,5% cho Quyền lợi phổ thông, Quyền lợi ưu việt, Quyền lợi cao niên, Quyền lợi toàn diện; và 11,75% cho Quyền lợi hoàn hảo.

ACE Life triển khai trong 2 năm qua, nhưng được mở rộng thêm những quyền lợi mới. Cụ thể hơn, Quyền lợi toàn diện mang tất cả những đặc điểm của QLPT và QLUV, nhưng cho phép cả gia đình được bảo vệ chỉ trong một hợp đồng (HD) thay vì phải tham gia bảo hiểm riêng lẻ như trước đây. Đặc biệt, khách hàng sẽ được phép tăng mệnh giá sản phẩm mà không cần thẩm định lại sức khỏe nhân những sự kiện đặc biệt như kết hôn, sinh con, nhận con nuôi hoặc vào ngày đáo niên của năm thứ 3, 6, 9 của HD... Sản phẩm còn cho phép người trụ cột gia tăng thêm sự bảo vệ gấp 5 lần HD chính và được thanh toán ngay số tiền bằng mệnh giá sản phẩm chính để điều trị bệnh khi mắc một trong 32 căn bệnh hiểm nghèo như quy định...

### Sản phẩm mang tính nhân văn

Với những đặc tính mới của "Quyền lợi toàn diện", có thể gọi đây là bước đột phá sản phẩm tiếp theo của ACE Life. Chưa có sản phẩm BHNT nào trước đây chấp nhận tăng mệnh giá mà không cần thẩm định sức khỏe cũng như chưa có sản phẩm nào bảo vệ cho tất cả các thành viên trong gia đình. Bên cạnh đó, nhìn ở góc độ khác, sản phẩm này mang một giá trị nhân văn rất cao bởi tất cả những sự kiện quan trọng trong gia đình như kết hôn, sinh con... đều gắn liền với những quyền lợi của sản phẩm. Nó không chỉ mang đến sự bảo vệ tài chính cho cuộc sống, mà còn là hiện thân của sợi dây liên kết các thành viên gia đình lại với nhau.

Cùng với "Quyền lợi phổ thông", "Quyền lợi ưu việt", "Quyền lợi hoàn hảo", "Quyền lợi cao niên", "Quyền lợi toàn diện" được đánh giá có thể đáp ứng được những kỳ vọng cao của khách hàng. Đây là bộ sản phẩm hoàn chỉnh duy nhất trên thị trường cho phép khách hàng từ 0 đến 80 tuổi được tham gia BHNT và được bảo vệ đến trọn đời.