# 最新保险客服工作总结(实用19篇)

作者：星辰之夜 更新时间：2024-03-31

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**保险客服工作总结篇一**

时间老人的脚步总是那样匆匆而过，从x月\_\_日试营业开始，到现在x月\_\_日已经整整过去了一年，我们的服务工作有积极的一面，也存在着种.种不足的地方。但请相信，随着我们的努力和摸索，不成熟的终将成熟，不完善的终会完善。为了我们能更好地进步，现试总结如下。当然，个人观点难免考虑不周，欢迎您提出宝贵的意见或建议，我们将万分感谢。

服务顾客，以顾客为中心，说起来一点都不难，但在实践中其实是一项很琐碎的工作，这需要很大的耐心和毅力才能完成，并将其做到最好。顾客是一个很庞大的群体。他们不分其社会地位高低，收入之差别，性格之好坏，甚至不论其是否选择消费，但凡进了店门，那都是我们需要服务的对象，不可有丝毫的怠慢。

总的来讲，客服部所有同事对工作都是很认真的，至少对待顾客都能像面对自己的朋友一样，做到真心耐心细心，如果真的不幸遇到了那种特别“挑刺”的顾客，也能按捺住自己的脾气，尽量心平气和的进行解释，努力将问题解决。

记得国庆期间，凡在超市消费满一定数额，就会有赠品相送，而且根据消费数额的不同，赠品也会有不同的区分。有一天下午，一位老年顾客消费完毕，凭小票准备到服务台领取赠品，但很不巧赠品已经发放完毕，实在是无法为其兑现。尽管同事努力的解释，但该顾客依旧不依不饶，当场将购物小票撕成粉末，并扬言我们超市都是骗子，以后再也不到这里消费了。面对顾客的刁难，客服部所有人在内心好笑的同时，也感觉自己十分委屈，但我们还是没有多说一句话，只是静静地看着那位顾客离开，然后继续自己的工作。我不知道这样的处理是不是恰当，但至少我们没有让矛盾升级，没有影响到超市的正常营业。

经过了20\_\_年的工作实践，现在来谈一谈我们所做的一些不足的地方。

第二、工作礼仪。虽然三米微笑原则大家落实的都很不错，但是当面对顾客的时候，我们能说一些例如：您好，欢迎光临，请慢走等这样的接待语言，我想作为一个顾客的心理一定会舒服很多吧!

第四、勇于创新。工作中，我们应该更积极地发挥自己的主观能动性，有任何的好建议，好点子都该勇敢的说出来，大家一起讨论看有没有实践的价值，如果有价值，肯定能让我们的工作更上一层楼。

此以上只是目前的一些想法，个人觉得还略微有些不成熟，但凡事开头难，相信只要认真观察，工作中还会发现大大小小的问题，届时定会以最积极的态度将其改进，让我们能更好地服务顾客，为了荣昌的发展壮大做到最好。

**保险客服工作总结篇二**

在回顾这20xx年工作之前，我首先要感谢人保财险，感谢人保财险给我的机会，感谢人保财险江门分公司和xx支公司各级领导对我工作的支持和生活上的关照，也很感谢人保财险同事们对我的支持和帮助。

自20xx年x月x日，我和中大的两个同事坐福x的车来到江门，下午就和xx支公司车险部经理李刚来到××支公司。

在xx支公司7—10三个月在意外险部学习。在这期间主要是跟意外险部办公室里的两个同事学习，熟悉内务。主要学习：承保，保单录入，理赔，填写保险单等一系列工作。很多人认为是“打杂”的工作，这可不是一般的“打杂”的工作，这可是让我知道了很多工作中必须了解，必须知道，必须清楚的东西，因为这些工作的处理好坏，直接影响到我们对客户服务的质量。而且，意外险部经理卓健雄在工作中也给予了我很大的关心和支持，也给了我很多去一线承保，查勘，定损等学习的机会。

转眼间三个月过去了，20xx年10月1日后，我被安排到非车险部学习，一直到现在。在非车险主要也是了解整个部门工作的程序，各种内务工作的操作，并也进行了一些简单的操作：承保，续保，理赔等。得到了部门同事和非车险经理李继雄经理的大力支持和帮助。而且，得到了很多去一线学习查勘，定损，理赔，承保等的学习机会，让我受益很多，得到很多锻炼的机会。并且得到李继雄经理一些工作中的指导和处理事情的方法，尤其是工作中我做的不足时，李经理的严肃指导，使我真正体会到自己懂得的东西太少了，有待提高的东西太多了。也正是在平常工作中得到了这么多人的关心和帮助，逐渐地让我有了一个更加全面的视野，更加专业的为客户服务的方式。

以前，我总以为自己对保险很了解，很懂，但经过这半年在意外险和非车险的学习，让我更加理解到“保险”这两个字的内涵。感觉到做个真正的“保险人”真的很不容易，因为他要求我们具备各方面的知识，要有敏锐的市场洞察力，要有一颗敢于面对失败挫折的心，而且要有坚持学习提升自己的能力等等。

经过这半年的学习后，我感觉我的头脑更清晰了，目标更明确了，希望自己能充分发挥自己的能力，为人保，为中国保险贡献自己的一点力量。再次感谢人保财险各级领导对我工作的支持和帮助，感谢身边同事的.支持——因为是你们让我更成熟，更专业。

**保险客服工作总结篇三**

我很喜欢，我很珍惜我现在的工作机会，在接下去的工作中，我会继续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导失望，我会用我的真诚和服务赢得感动，详细内容全文。

进入已经有4个年头了，真快啊！四年的时间可以发生很多很多的事情，但我依然坚守在客服这个岗位上。4年前，我还有个刚从大学毕业的职场菜鸟，现如今已经是一位孩子的妈妈了，周围的人和事都在发生着变化，只有我这颗爱国寿的心始终未曾动摇。所以当我还在休产假时，领导告知柜面人手已经严重不足时，我义不容辞地放弃自己年幼的孩子，交给妈妈代为抚养，自己就立马回到工作岗位上。今年年中全市的岗位竞选使得公司人员岗位大变动，我也有幸被提升为了xx县支公司客户服务中心的主办。这是领导对我工作的肯定，我也会再接再厉。当然，这就要求我对工作也要更加的有责任心，正所谓“在其位，谋其职，尽其责”，一个员工最起码的职业道德就是对工作有责任心，我也一直以此为律己。当然，完无完人，回顾这4年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持和帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好的完成了自己的本职工作。现将今年的工作情况总结如下：

来公司工作已经4年多，一直在客户服务中心任职，日常的工作也都是按部就班，工作模式没有多大的变化。但是公司的制度年年变，月月变，这就使得柜面的服务要做到更加到位，加上今年评选省级文明城市，于是县里也有在进行县级文明柜面的活动。在信息科技发达，人们视觉感官强烈的21世纪，人们最在意的就是服务，很多商家都是用服务打开市场。同样作为销售为主的人寿公司，身为人寿公司的柜面服务人员更是深知其重要性。今年9月份的时候，省公司要求全省完成集团老业务的月转年的工作，我们xx公司有325单。一接到这个同事，我们就在陈燕经理的带领下开始工作，但是325单中有将近200多单是没有留存电话号码和身份镇号码的，这就使我们的工作陷入了瓶颈。最后，在市公司领导的建议下，走访了坐在客户的居委会。然后，我们就在晚上下班后一个一个打电话确认，由于老业务的被保险人都是年过半百的人，几乎全部都人不清楚月转年到底是个什么保全作业，于是乎，每打一个电话之前，我们都要把每个保单的领取金额，领取时间，打入的是哪张卡，还有几期未领取等等~~，几通电话下来，我们的喉咙也都是口干舌燥，第二天客户来办理时候，还要解释一番。这种种的辛苦真的只有身处其中才能体会的到，但是，我们依旧没有放弃，用我们真诚的态度和微笑，得到了很多伯伯阿姨的支持。在12月7日晚上，已经超额完成了省公司布置的任务。

我工作中的优点是：有较强的适应环境的能力，和同事关系融洽，工作认真负责，效率高，不耻下问，不迟到，不早退。在办理业务时，有耐心，态度和善，微笑服务。当然，在工作中我也存在着不足，有时做事为求速率，导致质量不高，还有点马虎，但是，我会在今后的工作中发扬自己的长处，改正自己的不足。

我很喜欢，我很珍惜我现在的工作机会，在接下去的工作中，我会继续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导失望，我会用我的真诚和服务赢得感动！

保险公司客服工作总结范文

保险客服年度总结

保险公司客服的自查报告

客服的工作总结

【精】客服工作总结

客服工作总结【推荐】

客服工作总结【荐】

客服工作总结【精】

酒店客服工作总结

**保险客服工作总结篇四**

xx年保险公司客服工作总结进入中国人寿已经有4个年头了，真快啊!四年的时间可以发生很多很多的事情，但我依然坚守在客服这个岗位上。4年前，我还有个刚从大学毕业的职场菜鸟，现如今已经是一位孩子的妈妈了，周围的人和事都在发生着变化，只有我这颗爱国寿的心始终未曾动摇。所以当我还在休产假时，领导告知柜面人手已经严重不足时，我义不容辞地放弃自己年幼的孩子，交给妈妈代为抚养，自己就立马回到工作岗位上。

来公司工作已经4年多，一直在客户服务中心任职，日常的工作也都是按部就班，工作模式没有多大的变化。但是公司的制度年变，月月变，这就使得柜面的服务要做到更加到位，加上今年xx评选省级文明城市，于是县里也有在进行县级文明柜面的活动。在信息科技发达，人们视觉感官强烈的21世纪，人们最在意的就是服务，很多商家都是用服务打开市场。同样作为销售为主的人寿公司，身为人寿公司的柜面服务人员更是深知其重要性。

今年xx月份的时候，省公司要求全省完成集团老业务的月转年的工作，我们xx公司有325单。一接到这个同事，我们就在陈燕经理的带领下开始工作，但是325单中有将近200多单是没有留存电话号码和身份镇号码的，这就使我们的工作陷入了瓶颈。最后，在市公司领导的建议下，走访了坐在客户的居委会。然后，我们就在晚上下班后一个一个打电话确认，由于老业务的被保险人都是年过半百的人，几乎全部都人不清楚月转年到底是个什么保全作业，于是乎，每打一个电话之前，我们都要把每个保单的领取金额，领取时间，打入的是哪张卡，还有几期未领取等等，几通电话下来，我们的喉咙也都是口干舌燥，第二天客户来办理时候，还要解释一番。这种种的辛苦真的只有身处其中才能体会的到，但是，我们依旧没有放弃，用我们真诚的态度和微笑，得到了很多伯伯阿姨的支持。在xx月xx日晚上，已经超额完成了省公司布置的任务。

我工作中的优点是：有较强的适应环境的能力，和同事关系融洽，工作认真负责，效率高，不耻下问，不迟到，不早退。在办理业务时，有耐心，态度和善，微笑服务。当然，在工作中我也存在着不足，有时做事为求速率，导致质量不高，还有点马虎，但是，我会在今后的工作中发扬自己的长处，改正自己的不足。

我很喜欢，我很珍惜我现在的工作机会，在接下去的工作中，我会继续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导失望，我会用我的真诚和服务赢得感动!

**保险客服工作总结篇五**

20\_\_年，为进一步提高工作效率、提升服务技能、规范业务处理、提升客服满意度，我部建立健全了一系列管理规范：

1、建立了客户服务工作日志

规定所属人员对每日工作详情以及需上级或其它部门关注的事项进行记载备案和及时反映、反馈;针对工作中暴露的问题，部门负责人要定期不定期进行总结梳理、制定措施、有效应对、防范风险。

2、建立了客户服务差错考核制度

严格客服人员工作流程，对工作中出现的问题或差错实时记载，定期进行汇总、讲评、反馈，并作为考评的重要依据。

3、严格按照总公司相关要求

对客户回访、客户投诉、二线业务处理流程和问题件跟踪处理等客服制度及流程进行了全面梳理和修订完善。

4、针对我司客服部新员工多、工作职能不熟悉的情况

按照总经理室的要求，我部于对全区客户服务人员履职尽责进行了全面摸底，建立了员工档案，科学细化了客服岗位职责，逐一明晰了人员奖惩指标，极大地提高了客服人员的工作积极性和主动性。

(二)防控风险、高度重视回访工作

20\_\_年，我司客服部始终把回访工作作为防范经营风险、确保公司业务持续健康发展的重要抓手，努力做好回访工作。

1、在公司总经理室的高度重视、有力领导下

我部对公司回访工作中的重点、难点进行了梳理，针对一些簿弱环节加强改进，并对出现的问题制定了整改措施。

2、加强对问题件的跟踪处理

与公司司各部门进行协调沟通，强势控制因问题件可能引发的一系列有损公司形象的负面效应，确保了公司业务的持续健康发展。

3、适时制定总、省公司的相关文件要求，重点宣传客户服务工作的重点难点，提供客户服务信息，通报各类违规违纪现象。

4、及时对回访工作进行准确的分析

将客服工作主动融入一线展业、后台支援等各项工作中，为公司有针对性地开展运营管理提供科学合理的数据支撑。

(三)、诚信服务，稳妥处理客户投诉

在工作中，我部的工作人员始终牢记“顾客至上，服务第一”的工作“专业、真诚、感动、超越”与公司“成己为人，成人达己”的企业文化有机地结合起来，做好每项服务工作，在保障客户利益的同时，又维护了公司的形象。

(四)、立足本职工作，树立\_\_保险品牌形象

**保险客服工作总结篇六**

进入xx保险公司已经有4个年头了，真快啊！四年的时间可以发生很多很多的事情，但我依然坚守在客服这个岗位上。4年前，我还有个刚从大学毕业的职场菜鸟，现如今已经是一位孩子的妈妈了，周围的人和事都在发生着变化，只有我这颗爱国寿的心始终未曾动摇。所以当我还在休产假时，领导告知柜面人手已经严重不足时，我义不容辞地放弃自己年幼的孩子，交给妈妈代为抚养，自己就立马回到工作岗位上。今年年中全市的岗位竞选使得公司人员岗位大变动，我也有幸被提升为了公司客户服务中心的主办。这是领导对我工作的肯定，我也会再接再厉。当然，这就要求我对工作也要更加的有责任心，正所谓“在其位，谋其职，尽其责”，一个员工最起码的职业道德就是对工作有责任心，我也一直以此为律己。当然，完无完人，回顾这4年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持和帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好的完成了自己的本职工作。现将今年的工作情况总结如下：

1：日常工作回顾

来公司工作已经4年多，一直在客户服务中心任职，日常的工作也都是按部就班，工作模式没有多大的变化。但是公司的制度年年变，月月变，这就使得柜面的服务要做到更加到位，加上今年评选省级文明城市，于是县里也有在进行县级文明柜面的活动。在信息科技发达，人们视觉感官强烈的21世纪，人们最在意的就是服务，很多商家都是用服务打开市场。同样作为销售为主的人寿公司，身为人寿公司的柜面服务人员更是深知其重要性。今年9月份的时候，省公司要求全省完成集团老业务的月转年的工作，我们公司有325单。一接到这个同事，我们就在陈燕经理的带领下开始工作，但是325单中有将近200多单是没有留存电话号码和身份镇号码的，这就使我们的工作陷入了瓶颈。最后，在市公司领导的建议下，走访了坐在客户的居委会。然后，我们就在晚上下班后一个一个打电话确认，由于老业务的被保险人都是年过半百的人，几乎全部都人不清楚月转年到底是个什么保全作业，于是乎，每打一个电话之前，我们都要把每个保单的领取金额，领取时间，打入的是哪张卡，还有几期未领取等等~~，几通电话下来，我们的喉咙也都是口干舌燥，第二天客户来办理时候，还要解释一番。这种种的辛苦真的只有身处其中才能体会的到，但是，我们依旧没有放弃，用我们真诚的态度和微笑，得到了很多伯伯阿姨的支持。在12月7日晚上，已经超额完成了省公司布置的任务。

2：工作中存在的优点和不足

我工作中的优点是：有较强的适应环境的能力，和同事关系融洽，工作认真负责，效率高，不耻下问，不迟到，不早退。在办理业务时，有耐心，态度和善，微笑服务。当然，在工作中我也存在着不足，有时做事为求速率，导致质量不高，还有点马虎，但是，我会在今后的工作中发扬自己的长处，改正自己的不足。

我很喜欢，我很珍惜我现在的工作机会，在接下去的工作中，我会继续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导失望，我会用我的真诚和服务赢得感动！

**保险客服工作总结篇七**

我于20xx年8月8日入职x乡x客服中心担任人事助理一职，至今在这里工作已快满四个月，现将我入职以来的工作向领导汇报：

我首先接触的工作就是人员招聘，因为新乡招聘市场比较局限，所以我们把重点放在网络招聘上，定时在网上更新我们发布的招聘信息，并根据xx人才市场的招聘时间，去人才市场参加现场招聘。我们根据公司各岗位入职标准进行筛选，通知其进行面试、审批、通过、录用。员工录用后我们会根据各部门的工作安排对新进员工进行入职培训，并且每次培训都会进行意见反馈，不断完善我们的培训内容。加上郑州分公司对我们进行的各种培训，大大提升了员工的知识面和业务水平。

我会按月把员工的资料整理清楚，并分析各部门员工的情况，根据公司岗位编制，按月统计出本月全公司员工数，员工的新进人数，辞职人数，需要招聘人的人员，需要签定合同的人数，每个部门的总人数，上报需转正人员，上报失职问责等。并且按照集团要求每月上报本项目的花名册，及时更新人员情况。由于刚接手人事的时候，交接工作没有做好，导致花名册人员对照不上，令郑州分公司人事专员花了好长时间才把人数对上。从那以后，让我明白了，做人事工作，不得有丝毫的马虎，因为一点点的疏忽对员工造成的损失是无法弥补的。

我于11月份开始接手配合地产行政人事完成新乡公司社保开户及员工参保工作。由于之前从未接触过社会保险，一开始工作起来相当迷茫，有想过要放弃社保这个工作，但是我清楚必须要做好这项工作，所以经常往返于社保局和办公室之间。从对社会保险一无所知到略知一二，再到必须掌握基本的知识和流程，通过我的不懈努力，终于开通新乡社保账户，并陆续办理员工参保。接下来，需要花更多的时间去学习社会保险知识，才能更好的做好此项工作，为员工服务。

在从事人事助理的同时，还兼做一些办公行政工作。例如日常例会的安排，协助各部门按计划进行培训，以及一些活动的组织和协调。通过这些日常的工作，不仅充实了我的工作内容，也锻炼了我的协调能力和组织能力。

有幸能参加集团组织的岗位培训，通过系统的学习，让我这个刚入门的新手如沐春风，受益匪浅。从郑州回来后，就开始系统的整理我的工作，但是还是有不足的地方。九月份郑州监察室对我们新乡项目进行检查，针对我负责的工作提出了需要整改的地方，在监察室的指导下和同事们的配合下，我用了一个月的时间将我所作的工作规范化、系统化。我发现只有自己先理顺了工作思路后，才能更有效、更高效的开展工作。

比如说对郑州传达的文件、会议纪要、培训纪要等文件的存档工作。这是一项需要日积月累的工作，把每次需要签字存档的文件按其类别进行归类保存，才能保证工作的连贯性和有效性。在过去的四个月中，各项工作虽然取得了一些成绩，但也存在着许多不足：

由于我本身经验不足，做事常粗心大意，导致在工作中总会出些小差错，加上做事考虑的不够全面，所以我需要在以后的工作中、生活中，更加仔细、认真，才能保证减少工作中的失误。

通过四个月的工作和学习，使我初步掌握了人事的岗位职责和工作内容。接下来需要花更多的时间去学习恒大的文化、精神、规章制度和管理模式。

1、进一步掌握行政人事工作流程及规范。除了按照公司时间节点高效、高质量地完成日常工作以外，还要努力提升自己工作业务水平，争取在行政人事工作方面能够独挡一面。

2、做好上传下达工作，积极配合各部门完成日常工作。深刻领会公司下发传阅文件，协助领导及各部门负责人落实文件要求。

在过去的四个月里里，我认真总结工作中的经验及教训，继续改进工作中的不足。20xx年，我将更加努力，积极配合领导完成日常行政人事管理工作。

感谢恒大给我这个能够锻炼和发挥的平台，我会不断学习，努力工作，用成绩来回报公司。

**保险客服工作总结篇八**

一、工作基本完成情况：

我司客服部在上级的正确领导和直接(大力)支持下，紧紧围绕公司总体发展目标，注重部门规范管理，主动靠前服务一线，延伸放大客服职能，实现了客户满意、领导认可、自身提高的预期目标，为我公司业务发展提供了良好的后援保障。

(一)建章立制，注重夯实工作基础

为进一步提高工作效率、提升服务技能、规范业务处理、提升客服满意度，我部建立健全了一系列管理规范：

1、建立了客户服务工作日志，规定所属人员对每日工作详情以及需上级或其它部门关注的事项进行记载备案和及时反映、反馈;针对工作中暴露的问题，部门负责人要定期不定期进行总结梳理、制定措施、有效应对、防范风险。

2、建立了客户服务差错考核制度，严格客服人员工作流程，对工作中出现的问题或差错实时记载，定期进行汇总、讲评、反馈，并作为考评的重要依据。

3、严格按照总公司相关要求，对客户回访、客户投诉、二线业务处理流程和问题件跟踪处理等客服制度及流程进行了全面梳理和修订完善。

4、针对我司客服部新员工多、工作职能不熟悉的情况，按照总经理室的要求，我部于对全区客户服务人员履职尽责进行了全面摸底，建立了员工档案，科学细化了客服岗位职责，逐一明晰了人员奖惩指标，极大地提高了客服人员的工作积极性和主动性。

(二)防控风险、高度重视回访工作

我司客服部始终把回访工作作为防范经营风险、确保公司业务持续健康发展的重要抓手，努力做好回访工作。

1、在公司总经理室的高度重视、有力领导下，我部对公司回访工作中的重点、难点进行了梳理，针对一些簿弱环节加强改进，并对出现的问题制定了整改措施。

2、加强对问题件的跟踪处理，与公司司各部门进行协调沟通，强势控制因问题件可能引发的一系列有损公司形象的负面效应，确保了公司业务的持续健康发展。

3、适时制定总、省公司的相关文件要求，重点宣传客户服务工作的重点难点，提供客户服务信息，通报各类违规违纪现象。

4、及时对回访工作进行准确的分析，将客服工作主动融入一线展业、后台支援等各项工作中，为公司有针对性地开展运营管理提供科学合理的数据支撑。

(三)诚信服务，稳妥处理客户投诉

在工作中，我部的工作人员始终牢记“顾客至上，服务第一”的工作“专业、真诚、感动、超越”与公司“成己为人，成人达己”的企业文化有机地结合起来，做好每项服务工作，在保障客户利益的`同时，又维护了公司的形象。

(四)立足本职工作，树立国寿品牌形象

我部在做好基础工作的同时，按照总省公司的相关要求，陆续开展了“3。15消费者维权日”、“6。16”国寿客户节、“精彩无限、鹤卡相伴”感恩系列活动、“国寿大讲堂”、“健康好帮手”、特约商家专场活动、vip客户华西专场体检等等回馈客户的活动，通过系列活动的开展，大力宣传“国寿1+n”服务品牌，树立公司的品牌形象，增强公司的市场竞争力。

(五)努力学习，提升部门工作人员的工作能力及自身素质，同时加强与各营销部门的协调沟通，紧密配合销售部门的工作。

1、我部利用多种形式加强各员工的业务技能培训，加强客服人员的学习能力、专业能力、沟通能力和执行能力等，建立一支高素质的客服队伍，提升了全员整体综合素质，增强了客户和销售人员的客服满意度。

2、为了更好地与销售部门做好协调沟通工作，促进公司的业务发展，我部开展了多次培训进职场的机会，认真聆听业务伙伴的问题和需求，同时听取销售部门的意见和建议，对工作的一些不足之处加以总结改正，进一步提升服务水平。为协助业务的发展，客服部对各公司销售部门进行了客户资源数据分析需求的调研，以便为各展业团队提供目标客户信息。

进入中国人寿已经有4个年头了，真快啊!四年的时间可以发生很多很多的事情，但我依然坚守在客服这个岗位上。4年前，我还有个刚从大学毕业的职场菜鸟，现如今已经是一位孩子的妈妈了，周围的人和事都在发生着变化，只有我这颗爱国寿的心始终未曾动摇。所以当我还在休产假时，领导告知柜面人手已经严重不足时，我义不容辞地放弃自己年幼的孩子，交给妈妈代为抚养，自己就立马回到工作岗位上。今年年中全市的岗位竞选使得公司人员岗位大变动，我也有幸被提升为了\*\*县支公司客户服务中心的主办。这是领导对我工作的肯定，我也会再接再厉。当然，这就要求我对工作也要更加的有责任心，正所谓“在其位，谋其职，尽其责”，一个员工最起码的职业道德就是对工作有责任心，我也一直以此为律己。当然，完无完人，回顾这4年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持和帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好的完成了自己的本职工作。现将今年的工作情况总结如下：

1、日常工作回顾

来公司工作已经4年多，一直在客户服务中心任职，日常的工作也都是按部就班，工作模式没有多大的变化。但是公司的制度年年变，月月变，这就使得柜面的服务要做到更加到位，加上今年\*\*评选省级文明城市，于是县里也有在进行县级文明柜面的活动。在信息科技发达，人们视觉感官强烈的21世纪，人们最在意的就是服务，很多商家都是用服务打开市场。同样作为销售为主的人寿公司，身为人寿公司的柜面服务人员更是深知其重要性。今年9月份的时候，省公司要求全省完成集团老业务的月转年的工作，我们\*\*公司有325单。一接到这个同事，我们就在陈燕经理的带领下开始工作，但是325单中有将近200多单是没有留存电话号码和身份镇号码的，这就使我们的工作陷入了瓶颈。最后，在市公司领导的建议下，走访了坐在客户的居委会。然后，我们就在晚上下班后一个一个打电话确认，由于老业务的被保险人都是年过半百的人，几乎全部都人不清楚月转年到底是个什么保全作业，于是乎，每打一个电话之前，我们都要把每个保单的领取金额，领取时间，打入的是哪张卡，还有几期未领取等等~~，几通电话下来，我们的喉咙也都是口干舌燥，第二天客户来办理时候，还要解释一番。这种种的辛苦真的只有身处其中才能体会的到，但是，我们依旧没有放弃，用我们真诚的态度和微笑，得到了很多伯伯阿姨的支持。在12月7日晚上，已经超额完成了省公司布置的任务。

2、工作中存在的优点和不足

我工作中的优点是：有较强的适应环境的能力，和同事关系融洽，工作认真负责，效率高，不耻下问，不迟到，不早退。在办理业务时，有耐心，态度和善，微笑服务。当然，在工作中我也存在着不足，有时做事为求速率，导致质量不高，还有点马虎，但是，我会在今后的工作中发扬自己的长处，改正自己的不足。

我很喜欢，我很珍惜我现在的工作机会，在接下去的工作中，我会继续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导失望，我会用我的真诚和服务赢得感动!

-->[\_TAG\_h3]保险客服工作总结篇九

20xx年，在市公司总经理室的带领下，市分公司克服重重困难，坚持业务发展与内部管理并重，以齐抓共管的管理模式使各项工作均取得了不俗的成绩。20xx年，面临着市场竞争进一步加剧等不利因素的影响，将不可避免的在一定程度上造成客户资源的流失、保源的缩小。那么，如何在困难的环境中逆流而上，走出一条不平凡的道路，从而推动公司在14年实现“又好又快”的发展，就成为我们目前所要思考的重要问题。而客户服务管理工作作为公司的形象窗口，肩负着为公司树立品牌行象，争取市场主动权的重任，因此更应该及时地、科学地谋划14年的各项工作。“如何培养客户的忠诚度？如何提高续保率”成为我们在14年面临的首要问题。

验和教训，我们认为，要建立和提高客户的忠诚度主要应注意以下几个方面：

作为保险公司，出售的不是实质的某一物品，而是附加在保险合同过程中的服务。无论是承保环节、报案环节、查勘定损环节还是后续的赔款支付环节，都是面对客户提供的服务。然而对于大部分客户来说，保险合同、保险条款、索赔手续等专业名词他们知之甚少，甚至一无所知，因此工作人员就有义务为客户做详细而准确的说明和解答。这就要求我们的工作人员必须充分地认识和了解公司的产品，并尽可能多地主动了解与产品相关的一系列服务等等，只有这样才能更好地为客户提供相关的服务，从而为自己和公司赢得客户的信赖。

重要程度；分析所有的客户接触点和机会，思考如何才能沟通、服务好客户，分析客户的选择和行为方式，为他们提供更多的选择，更好地迎合他们的要求。 其次，要关注、询问客户的再购买意向，他们是否会将公司推荐给朋友，是否相信公司，以及他们是否感到公司及时回复了他们的问题，并关注他们的需要，这既是我们发现自身问题的关键，也是发掘潜在客户的重要手段。 最后，也是最重要的一点，不能忽视忠诚度较高的客户群体。这些客户或者出于对我公司现有服务水平认可，或者出于对人保品牌的信任，在较长一段时间内表现出了对我公司的忠诚，对待这样的客户就更要征求并听取他们的意见和建议，让客户感觉到你对他的关怀，使之忠诚度得到进一步的提高。

客户服务工作的重心应为致力于为客户创造愉快的购买经历，专业的投保咨询和引导、方便快捷的签单出单，个性化人性化的电话回访关怀、事故后快速而高效的理赔等都将给客户带来一次次良好的服务体验。“没有最好，只有更好”，“我们一直在努力”的服务精神，将会不断超越顾客的期望值，使客户的“口耳相传”的广告效应发挥到最大。

求。

这里所说的“客户的问题”并不是指客户的投诉或者举报。一般而言脱保的客户绝大部分是不曾进行过投诉的客户，这类客户在被服务的过程中由于服务不当或者发现其他公司更能吸引他的服务措施而对原有的公司产生了抱怨，“签单手续繁琐”、“理赔时间过长”、“服务人员态度不够热情”等都可能引发客户的抱怨和不满。对于客户的抱怨我们则要在日常的工作中细心收集并进行分类登记，务必要在客户流失前就发现这些抱怨，并解决引发这些抱怨的根源。经调查得知，通常在25个不满意的顾客中只有一个人会去投诉，其他24个则悄悄地转移到了其他公司。因此，调查客户流失原因，思考怎样予以挽回，远比应付投诉更重要。

重视客户投诉的解决：要想赢得顾客的信任和垂青，除了善于听取客户的意见和建议之外，还要善于处理顾客的抱怨或投诉。通常情况下，一个对服务感到不满的顾客，在问题得到满意解决之后，往往更容易成为企业最忠诚的顾客。

项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围，逐步形成长效机制，加强制度执行力，才能让我们公司的竞争力逐步增大，在市场上享有充分的话语权。20xx年，注定是不平凡的一年，市场环境的恶化，同业竞争的加剧必将影响到公司整体业务的发展，在这种形势下“固守续保，提高客户的忠诚度”成为业务发展的基石，这就要求我们：

一、通过长期不断的培训，有效提高全体服务人员的业务技能，更好地服务于客户；

三、探索新的增值服务领域，全面提高公司的整体服务水平和服务能力；

四、广泛收集客户意见，对客户反映集中的问题要及时纠正和整改；

**保险客服工作总结篇十**

为把“生育关怀行动”落到实处，\_\_县人口计生部门把为“计划生育家庭意外伤害保险”作为一项重要工作进行安排部署，狠抓落实到位。具体投保事项由县计划生育协会牵头负责办理，采取乡镇政府出资，投保到人，以户建账的方式，给独生子女户、两女户和当年政策内生育的计划生育家庭，每户交纳保费\_\_元，投保一份“计划生育家庭意外伤害保险”，这样，全家即可获得总额\_\_元的保险保障，把党和政府的关怀传送给广大计划生育家庭，使之成为广大计划生育家庭实实在在的利益享受。

以下是我对此所做的工作总结：

一、大力宣传

为了使每个计划生育家庭和群众都真正明白开展计划生育系列保险的好处和重大现实意义，县计生协采取多层次、多渠道的宣传方式，不断增强宣传效果。

1、电视宣传

为了引导广大人民群众自愿入保，计生协会常务副会长\_\_同志亲自和电视台一起深入群众家中，了解他们对保险赔偿的满意度，并多次深入基层，调查了解群众生活状况。当了解到好多群众不知开办有计划生育系列保险这项业务时，在县电视台就系列保险工作做宣传广告，极大地提高了群众的入保积极性。

2、“会员活动日”宣传

县计生协组织人员\_\_余人，组成了\_\_个宣传小分队，制作宣传牌面\_\_块，出动宣传车\_台，同时，还设立计生法律、法规、生殖保健、计生系列保险咨询台\_\_个，接受群众保险咨询\_\_人次，印制宣传单\_\_份向过往群众散发，使群众参保意识得到了提高。

3、以点带面宣传

通过开展“\_\_”组织参保家属到康检地点，用自己活生生的事例向参检育龄妇女进行宣传，用身边的事教育身边的人，提高群众参保意识;同时充分利用集中服务活动，出动宣传车，把计生系列保险知识与人口计生政策和法律、法规一并巡回各村宣传，真正使计生系列保险知识达到家喻户晓，深入到了人心。

二、确定目标

县计划生育协会和\_\_保险股份有限公司\_\_分公司决定\_\_年在全县继续开展“生育关怀杯”计划生育保险活动。活动时间从\_\_年\_月\_日至\_\_年\_月\_日，保险目标为\_万元。

指标，对提升公司服务质量、塑造企业品牌形象、促进一线业务发展发挥了重要作用。现将我部门工作情况汇报如下：

一、工作基本完成情况：

**保险客服工作总结篇十一**

进入xx已经有x个年头了，真快啊！20xx年的时间可以发生很多很多的事情，但我依然坚守在客服这个岗位上。

20xx年前，我还有个刚从大学毕业的职场菜鸟，现如今已经是一位孩子的妈妈了，周围的人和事都在发生着变化，只有我这颗爱xx的心始终未曾动摇。

所以当我还在休产假时，领导告知柜面人手已经严重不足时，我义不容辞地放弃自己年幼的孩子，交给妈妈代为抚养，自己就立马回到工作岗位上。今年年中全市的岗位竞选使得公司人员岗位大变动，我也有幸被提升为了xx县支公司客户服务中心的主办。

这是领导对我工作的肯定，我也会再接再厉。当然，这就要求我对工作也要更加的有责任心，正所谓“在其位，谋其职，尽其责”，一个员工最起码的职业道德就是对工作有责任心，我也一直以此为律己。

当然，完无完人，回顾这20xx年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持和帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好的完成了自己的本职工作。现将今年的工作情况总结如下：

来公司工作已经20xx年多，一直在客户服务中心任职，日常的工作也都是按部就班，工作模式没有多大的变化。但是公司的制度年年变，月月变，这就使得柜面的服务要做到更加到位，加上今年xx评选省级文明城市，于是县里也有在进行县级文明柜面的活动。

在信息科技发达，人们视觉感官强烈的21世纪，人们最在意的就是服务，很多商家都是用服务打开市场。同样作为销售为主的xx公司，身为xx公司的柜面服务人员更是深知其重要性。

今年x月份的时候，省公司要求全省完成集团老业务的月转年的工作，我们xx公司有xx单。一接到这个同事，我们就在xx经理的带领下开始工作，但是xx单中有将近xx多单是没有留存电话号码和身份镇号码的，这就使我们的工作陷入了瓶颈。

最后，在市公司领导的建议下，走访了坐在客户的居委会。然后，我们就在晚上下班后一个一个打电话确认，由于老业务的被保险人都是年过半百的人，几乎全部都人不清楚月转年到底是个什么保全作业，于是乎，每打一个电话之前，我们都要把每个保单的领取金额，领取时间，打入的是哪张卡，还有几期未领取等等，几通电话下来，我们的喉咙也都是口干舌燥，第二天客户来办理时候，还要解释一番。

这种种的辛苦真的只有身处其中才能体会的到，但是，我们依旧没有放弃，用我们真诚的态度和微笑，得到了很多伯伯阿姨的支持。在x月x日晚上，已经超额完成了省公司布置的任务。

我工作中的优点是：

1、有较强的适应环境的能力

和同事关系融洽，工作认真负责，效率高，不耻下问，不迟到，不早退。在办理业务时，有耐心，态度和善，微笑服务。

2、存在着不足，有时做事为求速率

导致质量不高，还有点马虎，但是，我会在今后的工作中发扬自己的长处，改正自己的不足。

我很喜欢，我很珍惜我现在的工作机会，在接下去的工作中，我会继续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导失望，我会用我的真诚和服务赢得感动！

**保险客服工作总结篇十二**

来公司工作已经4年多，一直在客户服务中心任职，日常的工作也都是按部就班，工作模式没有多大的变化。但是公司的制度年年变，月月变，这就使得柜面的服务要做到更加到位，加上今年\*\*评选省级文明城市，于是县里也有在进行县级文明柜面的活动。在信息科技发达，人们视觉感官强烈的21世纪，人们最在意的就是服务，很多商家都是用服务打开市场。同样作为销售为主的人寿公司，身为人寿公司的柜面服务人员更是深知其重要性。

我工作中的优点是：有较强的适应环境的能力，和同事关系融洽，工作认真负责，效率高，不耻下问，不迟到，不早退。在办理业务时，有耐心，态度和善，微笑服务。当然，在工作中我也存在着不足，有时做事为求速率，导致质量不高，还有点马虎，但是，我会在今后的工作中发扬自己的长处，改正自己的不足。

20xx年，为进一步提高工作效率、提升服务技能、规范业务处理、提升客服满意度，我部建立健全了一系列管理规范：

1、建立了客户服务工作日志，规定所属人员对每日工作详情以及需上级或其它部门关注的事项进行记载备案和及时反映、反馈;针对工作中暴露的问题，部门负责人要定期不定期进行总结梳理、制定措施、有效应对、防范风险。

2、建立了客户服务差错考核制度，严格客服人员工作流程，对工作中出现的问题或差错实时记载，定期进行汇总、讲评、反馈，并作为考评的重要依据。

3、严格按照总公司相关要求，对客户回访、客户投诉、二线业务处理流程和问题件跟踪处理等客服制度 及流程进行了全面梳理和修订完善。

20xx年，我司客服部始终把回访工作作为防范经营风险、确保公司业务持续健康发展的重要抓手，努力做好回访工作。

1、在公司总经理室的高度重视、有力领导下，我部对公司回访工作中的重点、难点进行了梳理，针对一些簿弱环节加强改进，并对出现的问题制定了整改措施。

2、加强对问题件的跟踪处理，与公司司各部门进行协调沟通，强势控制因问题件可能引发的一系列有损公司形象的负面效应，确保了公司业务的持续健康发展。

3、适时制定总、省公司的相关文件要求，重点宣传客户服务工作的重点难点，提供客户服务信息，通报各类违规违纪现象。

4、及时对回访工作进行准确的分析，将客服工作主动融入一线展业、后台支援等各项工作中，为公司有针对性地开展运营管理提供科学合理的数据支撑。

(三)、诚信服务，稳妥处理客户投诉

在工作中，我部的工作人员始终牢记“顾客至上，服务第一”的工作“专业、真诚、感动、超越”与公司“成己为人，成人达己”的企业文化有机地结合起来，做好每项服务工作，在保障客户利益的同时，又维护了公司的形象。

(四)、立足本职工作，树立国寿品牌形象

20xx年我部在做好基础工作的同时，按照总省公司的相关要求，陆续开展了“3。15消费者维权日”、“6。16”国寿客户节、“精彩无限、鹤卡相伴”感恩系列活动、“国寿大讲堂”、“健康好帮手”、特约商家专场活动、vip客户华西专场体检等等回馈客户的活动，通过系列活动的开展，大力宣传“国寿1+n”服务品牌，树立公司的品牌形象，增强公司的市场竞争力。

(五)、努力学习，提升部门工作人员的工作能力及自身素质，同时加强与各营销部门的协调沟通，紧密配合销售部门的工作。

1、我部利用多种形式加强各员工的业务技能培训，加强客服人员的学习能力、专业能力、沟通能力和执行能力等，建立一支高素质的客服队伍，提升了全员整体综合素质，增强了客户和销售人员的客服满意度。

2、为了更好地与销售部门做好协调沟通工作，促进公司的业务发展，我部开展了多次培训进职场的机会，认真聆听业务伙伴的问题和需求，同时听取销售部门的意见和建议，对工作的一些不足之处加以总结改正，进一步提升服务水平。为协助业务的发展，客服部对各公司销售部门进行了客户资源数据分析需求的调研，以便为各展业团队提供目标客户信息。

2016保险公司客服工作总结3 保险##分公司自成立以来，认真贯彻执行##保监局关于服务体系建设和服务创新的指示精神，始终坚持把国家利益放在首位，以社会责任感和客户利益为重，贯彻落实“速度、效益、诚信、规范”的工作思路，通过强化服务意识，深化服务体系建设，全力打造\*\*保险专业、诚信的服务品牌，现将我司客户服务工作汇报如下：

一、领导重视，组织有力

\*\*保险##分公司自成立之日起，始终把“服务第一、客户至上”作为自己的品牌定位和不懈的追求，在公司的经营战略中，十分注重管理、服务和业务三个方面的共赢，专门成立客户服务公司领导小组，由总经理担任组长，总经理助理担任执行组长，中层干部组成督察员，负责指导、监察、考核、惩罚等工作，随时发现客户服务工作存在的问题和漏洞，及时进行有效的处理和解决，并对服务质量有问题的员工实行“轻、中、重”的处罚，确保服务通道更为顺畅，服务流程更为简洁，为保证我公司的服务品质奠定了坚实的基础。

二、强化制度，规范服务

以严格高效的管理，\*\*保险客户服务中心始终以自己的准则诠释着品牌和服务的意义。

三、强化培训，提高意识

打造\*\*的服务品牌就是打造\*\*人的品牌。为了增强我司客服人员的服务意识和服务水平，提高在##市场的品牌知名度，我司在总经理室的领导下，大力加强克服员工队伍建设，不断提高员工素质。组织员工学习了《客户服务工作制度》，并利用节假日聘请专业人士对客服工作人员进行岗位培训。发动员工找出自身工作中的不足，对公司的客服工作提出合理化建议，并积极改进。通过学习、培训和宣导，培养出一批具有很强服务意识、很强的服务能力、真正为客户、为公司品牌塑造投入和付出的优秀客服人员，在全公司范围内形成一个统一思想、统一认识，自上而下重视服务的环境。

四、明确目标，措施得力

1、设客户服务咨询岗和客户服务岗，对前来办理业务的客户提供从迎接、咨询、引导直到办理完业务后送出职场等全程服务。

2、设立客户服务角，摆放一些客户可能需要的物品，有止疼片、创可贴，针线包，让客户有家的感觉。

4、建立客户回访制度，设置客户服务专线系统，指定专人负责，保单生效后，通过电话、信函、问卷等形式对客户进行回访，如发现问题，保证在5个工作日内给客户满意答复。

5、我们还为保险金额较大的保户提供vip服务，包括防灾防损提示、理财服务、法律咨询服务、免费送油服务、免费提供节日、生日、纪念日的问候和祝福等。

通过一些列贴心细致的服务举措，在客户心中树立起诚信服务的品牌形象，在同行业也有较好的口碑。

为\*\*客户提供专业优质的全程服务、提供周全完善的风险保障是我们不变的承诺。尽管##分公司成立时间不长，但我们专业、诚信、高效的服务的宗旨却始终如一，我们的服务质量和品牌形象也得到了广大客户和同业的认可，获得了上级监管部门的肯定。在今后的工作中，我司将遵照##保监局的领导和指示，继续深化服务理念，提高服务意识，提升服务品质，为推动##市保险行业又快又好地发展做出自己的努力。

2016保险公司客服工作总结4 20xx年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行 上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得;根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合2009年的工作如何进行改进做如下安排：(一)抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，2009年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

(二)配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为2009年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

一、基本工作情况

由于\*\*\*公司成立较晚，加之人力、物力等方面的局限，使整个基础工作很薄弱，因此，首先抓好客服中心的基础工作。

1、建立健全各项制度。如：内控制度、治理规定、实施细则及各种办法20多个，初步形成一套完整的治理制度，使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内，做到有法可依，有章可循。

2、规范流程。采取科学、合理、实用的流程，规范和制约整个理赔工作，如：《理赔工作实务》、《查勘定损工作流程》等。

**保险客服工作总结篇十三**

由于xxxx公司成立较晚，加之人力、物力等方面的局限，使整个基础工作很薄弱，因此，首先抓好客服中心的基础工作。

1、建立健全各项制度。如：内控制度、治理规定、实施细则及各种办法20多个，初步形成一套完整的治理制度，使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内，做到有法可依，有章可循。

2、规范流程。采取科学、合理、实用的流程，规范和制约整个理赔工作。

3、招兵买马，强化培训。我们通过各种渠道，广泛招聘和吸纳理赔人才，从保险同业和应届大学毕业生中优中选优，采取现招现用、培训提高、和人才储备，保证短期和中长期的人力资源。一年来，参加公开招聘3次，组织达的培训2次，小的培训5次。受到良好的效果。

4、协调关系，加强沟通。包括公安、交通队、公估公司、律师、修配厂等部门，为理赔工作打下良好基础。

1、抓治理。客服的治理工作，是非常重要的工作，它包括人的治理、业务的治理、和服务的治理。在对人的治理上，一是抓制度建设，建立健全各项规章制度，做到有章可循、有法可依；二是做好人的思想工作，提高理赔人员的积极性、责任心和责任感；在业务治理上，主要是规范理赔流程和监督检查，使理赔流程科学、合理和实用，同时加强对各个环节的监督检查，从而提高整个理赔水平。

2、抓服务。服务是保险企业的宗旨，是缺课服中心工作的核心内容，服务主要是为员工服务、为公司服务、为客户服务。在为员工的服务上，为了公司业务的发展，我们力争做到方便、快捷和周到；在对客户服务上我们力争做到主动、迅速、合理、简捷、周到，急客户之所急、想客户之所想，做到该赔的一定赔到位，不该赔的决不滥赔，不该赔的也力争让客户满足，通过我们的思想工作和处事艺术，使理赔工作更拉近与客户的距离，更促进业务的发展，使员工满足、公司满足，客户也满足。

3、抓培训。为了提高理赔人员的服务水平，必须强化岗位培训。主要的培训内容是：有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车专业知识、定损技术及有关的知识。培训的方式是：集中培训和个别培训相结合，理论培训和实际操作相结合，外请培训和自我培训相结合。每次培训都有测试，每次测试都和业绩挂钩，年终将进行综合评价。

4、抓理赔质量。一年来，我们很抓理赔质量，首先把住定损关，做到既严又准；其次，把住核价关，做到准确、合理；最后，把住责任关，即准确界定保险责任，严格洞察骗赔案件，慎重处理拒赔案件，严格剔除不合理赔付。

一年来，据上述统计，告破骗赔案件、拒赔案件、剔除不合理赔付，共为公司减少赔付万元，实际为公司创造利润万元。

**保险客服工作总结篇十四**

车险业务管理部按照既定的工作计划与安排，理赔工作主要围绕业务培训和强化管理等方面做了几项重点工作。

一、主要工作及成效

(一)加大了理赔业务的培训力度，采取“定期和集中”的视频培训方式对全省理赔客服人员进行了全方位的业务培训。一是针对询报价工作中存在的问题，组织了询报价专项培训，在规范询报价工作的基础上对实际操作做了重点提示，同时结合定损工作传授了部分典型车辆的配臵和配件更换经验;二是针对现场查勘工作中的问题和薄弱环节，结合总公司的《车险现场查勘环节执行手册》和《理赔实务规程》组织了《车险现场查勘操作规范与要点》专项视频培训，总结和归纳了现场查勘的九个重要节点、现场查勘的八项准备工作、现场查勘拍照的五要求和五步曲，并对现场查勘记录的规范撰写、常见事故现场的查勘要点、主要风险点的查勘要点和疑点案件特征及对策进行了详细地讲解;三是结合总公司近期将推出的简易赔案项目，完成了《车险简易赔案项目及实务操作简介》转培训。

(二)加大了理赔内勤的轮训力度，采取“面对面、一对一”的现场培训方式，以系统操作、单证收集、简易赔案理算、未决赔案清理等为培训要点，先后对秦皇岛、廊坊、唐山、沧州等机构的理赔内勤进行了较为全面和系统的培训与指导。本次轮训将对规范操作、提高质量和效率起到积极的促进作用。

(三)完成了“1000元以下车险赔案免现场查勘方案”的论证，从不符合保监要求并会影响信誉和服务水平、不符合总公司规定并会影响第一现场查勘率、客户上传损失照片缺乏操作性并会导致结案率指标的恶化、损失1000元以下难以界定并存在一定的道德风险等四个角度做了分析和阐述，得出了暂不宜推行此方案的结论，并对加强理赔服务、改善服务水平提出了建设性的意见。

(四)组织学习、探讨了xx省分公司车险业务的管理经验。

二、存在的主要问题

各机构理赔客服中心存在的普遍问题集中体现为“责任心差，执行力弱”;而省公司车险部存在的突出问题则是“管理薄弱”。

(一)责任心差。概况地讲，责任心差就是“三个缺乏”，一是缺乏实事求是和一查到底的精神，二是缺乏对自己负责、对公司负责的精神，三是缺乏深入学习和钻研理赔业务的精神。表现在具体工作中就是：对事故现场没有按照规范要求仔细查勘，更多的是流于形式、走了过场;对于可疑案件没有深入调查和核实;对于现场痕迹不吻合的案件简单以加免30%处理等。对工作的不负责就是对自己的不负责，就是对公司的不负责。理赔员工走马观花和松垮飘浮的理赔工作姿态折射出公司当前缺乏学习和钻研业务的风气。“魔高一尺，道高一丈”。如果我们的理赔业务、理赔经验做不到与时俱进，达不到“一丈”，我们就无法有效地控制理赔风险，就无法有效地遏制保险欺诈。

(二)执行力弱。概况地讲，执行力弱就是“有令不行，有禁不止”，表现在具体工作中就是：规范培训之后依然我行我素，对省公司提出的工作要求臵若罔闻。比较典型的是保定中支的一个可疑赔案，车险部发现问题后及时进行了研究，并于xx月xx日给xx中支相关人员下发了邮件，要求对此案的查勘、定损工作写出详细的情况说明。但时至今日，省公司仍然未接到任何反馈的信息，导致赔案长期在系统滞留。公司执行力弱的状况阻碍了公司业务的正常管理，延缓了精细化理赔管理的进程，不利于公司的长远发展;同时，省公司管理力度和手段的长期弱化将会助长不良风气的蔓延，将会加大日后整改工作的难度。“开好头，起好步”有必要提到公司重要的议事日程。

(三)省公司的理赔管理较为薄弱。公司当前“人员新、业务生、经验少、问题多”的现状亟待加强管理和指导。但省公司车险部当前“人员数量少、日常事务工作多”的特点分散了管理精力，导致无法深入发现问题，即使发现了问题也无法深入和系统地解决问题，从而影响了车险理赔工作的整体进程;同时，管理力量的分散也导致了车险部本身执行力的弱化，突出表现为“既定计划无法如期实施和完成”，部分工作还停留在脑袋中、嘴巴上，没有落实到手上、脚上(例如：九月份提到的加强员工思想品德和职业操守教育、制定强化理赔管理举措、建立查假打假奖励机制等)。长此以往，将不利于公司的长远和健康发展。

三、下一步的工作举措及建议

按照车险部确定的“以规范培训为基础，以奖惩制度为保障，以宣传教育为引导，以落实执行为手段，确保管理的效果、赔案的质量、风险的管控、效益的提升”的工作思路，我们将在今年最后两个月全面抓好车险业务的管理工作。

(一)坚持业务培训不放松，全面加强车险业务规范操作的培训。我们将有效利用工作之余的时间，按照既定的培训计划，以车险流程重点环节为目标，做好业务培训工作，为明年车险理赔的精细化管理打下坚实的基础。

(二)以业务标准化操作为核心，以提高理赔质量、理赔效率和客户满意度为目标，制定和完善车险理赔业务的奖惩管理体系，全面加强执行力建设，开好头、起好步，为公司的“二次创业”扫清障碍。

(三)密切关注考核指标，确保指标达成率的最大化。距离年终收尾仅有两个月的时间，我们将密切关注总公司设定的考核指标，全面加强指标管理，力争指标达成率的最大化，特别是加强未决赔案的清理力度，确保结案率指标的最优化。

(四)研究制定明年的管理思路、工作计划。20xx年，公司的车险业务面临诸多的不确定因素，商业车险条款改革势在必行，对我们的理赔工作提出了严峻的挑战;同时，伴随市场主体的日渐增多，市场竞争将会进一步加剧。我们将结合公司的实际，对标市场主体，研究制定20xx年车险业务的管理思路和工作计划，形成“内部管理顺畅、外部竞争有力”的良好态势，确保公司车险业务综合竞争力的全面提升和步步为营。

**保险客服工作总结篇十五**

在回顾这半年工作之前，我首先要感谢xx财险，感谢xx财险给我的机会，感谢xx财险xx分公司和xx支公司各级领导对我工作的支持和生活上的关照，也很感谢人保财险同事们对我的支持和帮助。

自xx年7月8日，我和中大的两个同事坐福哥的车来到江门，下午就和xx支公司车险部经理李刚来到xx支公司。

在xx支公司7-10三个月在意外险部学习。在这期间主要是跟意外险部办公室里的两个同事学习，熟悉内务。主要学习：承保，保单录入，理赔，填写保险单等一系列工作。很多人认为是“打杂”的工作，这可不是一般的.“打杂”的工作，这可是让我知道了很多工作中必须了解，必须知道，必须清楚的东西，因为这些工作的处理好坏，直接影响到我们对客户服务的质量。而且，意外险部经理xx在工作中也给予了我很大的关心和支持，也给了我很多去一线承保，查勘，定损等学习的机会。

转眼间三个月过去了，xx年10月1日后，我被安排到非车险部学习，一直到现在。在非车险主要也是了解整个部门工作的程序，各种内务工作的操作，并也进行了一些简单的操作：承保，续保，理赔等。得到了部门同事和非车险经理xx经理的大力支持和帮助。而且，得到了很多去一线学习查勘，定损，理赔，承保等的学习机会，让我受益很多，得到很多锻炼的机会。并且得到李继雄经理一些工作中的指导和处理事情的方法，尤其是工作中我做的不足时，李经理的严肃指导，使我真正体会到自己懂得的东西太少了，有待提高的东西太多了。也正是在平常工作中得到了这么多人的关心和帮助，逐渐地让我有了一个更加全面的视野，更加专业的为客户服务的方式。

以前，我总以为自己对保险很了解，很懂，但经过这半年在意外险和非车险的学习，让我更加理解到“保险”这两个字的内涵。感觉到做个真正的“保险人”真的很不容易，因为他 要求我们具备各方面的知识，要有敏锐的市场洞察力，要有一颗敢于面对失败挫折的心，而且要有坚持学习提升自己的能力等等。

经过这半年的学习后，我感觉我的头脑更清晰了，目标更明确了，希望自己能充分发挥自己的能力，为人保，为中国保险贡献自己的一点力量。再次感谢xx财险各级领导对我工作的支持和帮助，感谢身边同事的支持——因为是你们让我更成熟，更专业。

**保险客服工作总结篇十六**

20xx年，我司客服部始终把回访工作作为防范经营风险、确保公司业务持续健康发展的重要抓手，努力做好回访工作。

1、在公司总经理室的高度重视、有力领导下，我部对公司回访工作中的重点、难点进行了梳理，针对一些簿弱环节加强改进，并对出现的问题制定了整改措施。

2、加强对问题件的跟踪处理，与公司司各部门进行协调沟通，强势控制因问题件可能引发的一系列有损公司形象的负面效应，确保了公司业务的持续健康发展。

3、适时制定总、省公司的相关文件要求，重点宣传客户服务工作的重点难点，提供客户服务信息，通报各类违规违纪现象。

4、及时对回访工作进行准确的分析，将客服工作主动融入一线展业、后台支援等各项工作中，为公司有针对性地开展运营管理提供科学合理的数据支撑。

**保险客服工作总结篇十七**

xx年，为进一步提高工作效率、提升服务技能、规范业务处理、提升客服满意度，我部建立健全了一系列管理规范：

1、建立了客户服务工作日志，规定所属人员对每日工作详情以及需上级或其它部门关注的事项进行记载备案和及时反映、反馈;针对工作中暴露的问题，部门负责人要定期不定期进行总结梳理、制定措施、有效应对、防范风险。

2、建立了客户服务差错考核制度，严格客服人员工作流程，对工作中出现的问题或差错实时记载，定期进行汇总、讲评、反馈，并作为考评的重要依据。

3、严格按照总公司相关要求，对客户回访、客户投诉、二线业务处理流程和问题件跟踪处理等客服制度及流程进行了全面梳理和修订完善。

4、针对我司客服部新员工多、工作职能不熟悉的情况，按照总经理室的要求，我部于对全区客户服务人员履职尽责进行了全面摸底，建立了员工档案，科学细化了客服岗位职责，逐一明晰了人员奖惩指标，极大地提高了客服人员的工作积极性和主动性。

**保险客服工作总结篇十八**

保险分公司自成立以来，认真贯彻执行##保监局关于服务体系建设和服务创新的指示精神，始终坚持把国家利益放在首位，以社会责任感和客户利益为重，贯彻落实“速度、效益、诚信、规范”的工作思路，通过强化服务意识，深化服务体系建设，全力打造\*\*保险专业、诚信的服务品牌，现将我司客户服务工作汇报如下：

一、领导重视，组织有力

保险分公司自成立之日起，始终把“服务第一、客户至上”作为自己的品牌定位和不懈的追求，在公司的经营战略中，十分注重管理、服务和业务三个方面的共赢，专门成立客户服务公司领导小组，由总经理担任组长，总经理助理担任执行组长，中层干部组成督察员，负责指导、监察、考核、惩罚等工作，随时发现客户服务工作存在的问题和漏洞，及时进行有效的处理和解决，并对服务质量有问题的员工实行“轻、中、重”的处罚，确保服务通道更为顺畅，服务流程更为简洁，为保证我公司的服务品质奠定了坚实的基础。

二、强化制度，规范服务

以客户为导向建立工作流程和制度是我司客户服务工作的一大特色。我们坚持寓管理于服务之中，一手抓管理一手抓服务，最大限度降低出错率，减少或杜绝投诉，压缩客户上门的现象，保证客户服务中心的工作井然有序。建立客户服务工作手册，确定标准，明确权责，在所有与客户接触的工作环节上从仪表、语言、行为、时效等方面提出具体的要求，树立统一、标准的对外服务形象。加强与总部和分公司各部门的沟通与协调，建立快速服务机制，及时解决在对外服务过程中存在的问题和困难，提高服务效率和质量。通过标准化、规范化的服务，配以严格高效的管理，\*\*保险客户服务中心始终以自己的准则诠释着品牌和服务的意义。

三、强化培训，提高意识

打造\*\*的服务品牌就是打造\*\*人的品牌。为了增强我司客服人员的服务意识和服务水平，提高在##市场的品牌知名度，我司在总经理室的领导下，大力加强克服员工队伍建设，不断提高员工素质。组织员工学习了《客户服务工作制度》，并利用节假日聘请专业人士对客服工作人员进行岗位培训。发动员工找出自身工作中的不足，对公司的客服工作提出合理化建议，并积极改进。通过学习、培训和宣导，培养出一批具有很强服务意识、很强的服务能力、真正为客户、为公司品牌塑造投入和付出的优秀客服人员，在全公司范围内形成一个统一思想、统一认识，自上而下重视服务的环境。

四、明确目标，措施得力

服务是\*\*的改革创新战略、经营战略和品牌战略，把服务提高到生存的高度，“服务效益”是我司经营战略的一个新观念，在服务上我们拒绝一切形式主义和不切实际的做法，提出三个提倡：实实在在的服务、深入细致的服务、卓有成效的服务。

（一）优化职场服务形象

1、设客户服务咨询岗和客户服务岗，对前来办理业务的客户提供从迎接、咨询、引导直到办理完业务后送出职场等全程服务。

2、设立客户服务角，摆放一些客户可能需要的物品，有止疼片、创可贴，针线包，让客户有家的感觉。

3、制定职场行为准则，推出“微笑加站立”和“三个一”活动，即递上一本书、端上一杯茶、送上一声问候。

（二）完善客户服务体系建设

4、建立客户回访制度，设置客户服务专线系统，指定专人负责，保单生效后，通过电话、信函、问卷等形式对客户进行回访，如发现问题，保证在5个工作日内给客户满意答复。

5、我们还为保险金额较大的保户提供vip服务，包括防灾防损提示、理财服务、法律咨询服务、免费送油服务、免费提供节日、生日、纪念日的问候和祝福等。

通过一些列贴心细致的服务举措，在客户心中树立起诚信服务的品牌形象，在同行业也有较好的口碑。

为\*\*客户提供专业优质的全程服务、提供周全完善的风险保障是我们不变的承诺。尽管##分公司成立时间不长，但我们专业、诚信、高效的服务的宗旨却始终如一，我们的服务质量和品牌形象也得到了广大客户和同业的认可，获得了上级监管部门的肯定。在今后的工作中，我司将遵照##保监局的领导和指示，继续深化服务理念，提高服务意识，提升服务品质，为推动##市保险行业又快又好地发展做出自己的努力。

**保险客服工作总结篇十九**

一年来，我们很抓理赔质量，首先把住定损关，做到既严又准；其次，把住核价关，做到准确、合理；最后，把住责任关，即准确界定保险责任，严格洞察骗赔案件。

由于xx公司成立较晚，加之人力、物力等方面的局限，使整个基础工作很薄弱，因此，首先抓好客服中心的基础工作。

1、建立健全各项制度。如：内控制度、治理规定、实施细则及各种办法20多个，初步形成一套完整的治理制度，使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内，做到有法可依，有章可循。

2、规范流程。采取科学、合理、实用的流程，规范和制约整个理赔工作。

3、招兵买马，强化培训。我们通过各种渠道，广泛招聘和吸纳理赔人才，从保险同业和应届大学毕业生中优中选优，采取现招现用、培训提高、和人才储备，保证短期和中长期的人力资源。一年来，参加公开招聘3次，组织达的培训2次，小的培训5次。受到良好的效果。

4、协调关系，加强沟通。包括公安、交通队、公估公司、律师、修配厂等部门，为理赔工作打下良好基础。

1、抓治理。客服的治理工作，是非常重要的工作，它包括人的治理、业务的治理、和服务的治理。在对人的治理上，一是抓制度建设，建立健全各项规章制度，做到有章可循、有法可依；二是做好人的思想工作，提高理赔人员的积极性、责任心和责任感；在业务治理上，主要是规范理赔流程和监督检查，使理赔流程科学、合理和实用，同时加强对各个环节的监督检查，从而提高整个理赔水平。

2、抓服务。服务是保险企业的\'宗旨，是缺课服中心工作的核心内容，服务主要是为员工服务、为公司服务、为客户服务。在为员工的服务上，为了公司业务的发展，我们力争做到方便、快捷和周到；在对客户服务上我们力争做到主动、迅速、合理、简捷、周到，急客户之所急、想客户之所想，做到该赔的一定赔到位，不该赔的决不滥赔，不该赔的也力争让客户满足，通过我们的思想工作和处事艺术，使理赔工作更拉近与客户的距离，更促进业务的发展，使员工满足、公司满足，客户也满足。

3、抓培训。为了提高理赔人员的服务水平，必须强化岗位培训。主要的培训内容是：有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车专业知识、定损技术及有关的知识。培训的方式是：集中培训和个别培训相结合，理论培训和实际操作相结合，外请培训和自我培训相结合。每次培训都有测试，每次测试都和业绩挂钩，年终将进行综合评价。

4、抓理赔质量。一年来，我们很抓理赔质量，首先把住定损关，做到既严又准；其次，把住核价关，做到准确、合理；最后，把住责任关，即准确界定保险责任，严格洞察骗赔案件，慎重处理拒赔案件，严格剔除不合理赔付。

一年来，据上述统计，告破骗赔案件、拒赔案件、剔除不合理赔付，共为公司减少赔付x万元，实际为公司创造利润x万元。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com