

# 保险公司客服总结

## 篇1：保险公司客服总结

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。

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。通过一系列的举措，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X人参加，合格X人，持证率达X%。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。

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。

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。

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20XX年的工作如何进行改进做如下安排：

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，20XX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。

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。

以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释国寿"1+N"服务内涵

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20xx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，营造良好的学习氛围，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。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、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xxx热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起xxx品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各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，国寿“1+N”服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释，良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲！

记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情快乐做，你就是赢家”。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三赢。

## 篇2：保险公司客服总结

### 克难攻坚强势奋进\*\*国寿抢得一季度业务主动权

新年以来，中国人寿保险股份有限公司\*\*分公司紧跟省公司战略部署，把握主动，明确目标，扎实措施，合力攻坚，强势布进，保持了业务持续、健康发展。截止xx年3月31日，共实现总保费收入\*万元，同比增长\*%。其中，寿险首年保费\*万元，首年期交保费\*万元，短险保费收入\*万元。

#### 一、提前谋划，抢抓机遇

xx年中国人寿\*\*分公司全面贯彻省公司关于业务发展的一系列推动举措，尤其是按照省公司提出的提前一个月完成全年主要经营目标的战略部署与要求，克难攻坚，全力拼搏，较好地把握了全年业务发展的运行节奏，提前一个月实现了全年主要经营指标。由于进入xx年12月\*\*分公司人力资源改革需在年内完成，加之12月份还要进行大规模增员工作，使用于准备xx年首季开门红工作的时间显得不够充足。在此情况下，\*\*分公司坚持一手抓好人力资源改革，一手抓好新年开门红准备工作，努力做到两不误，两促进。一是立足“早谋划、早沟通、早部署”，认真抓好“赢向未来”大增员活动。通过成立专门的行动项目，实行增员“一把手”负责制，经过一周时间紧张的分片增员启动、宣导安排、精英培训、分职场准增员拜访邀约、创业产品说明会、当地主流媒介宣传等活动，实现增员500多人，为xx年顺利实现

首季开门红奠定了坚实的基础。二是全力抓好“祥和新春”员工回馈活动。\*

\*分公司从xx年12月16日----xx年1月26日，在全市系统员工中提出“奋战一个月，开心过大年，新春赢头彩，一年好运来”的活动口号，积极瞄准更高的目标定位，采取不同的有奖申报方式，按照5元、10元、15元标准购买三个等级认购，达到申报等级奖励标准退还认购金，并按申报等级标准的10检赠超值“祥和新春”大礼包，有效地激发了广大员工的积极性。

三是适时培训，做好启动。

从xx年11月下旬起，\*\*分公司先后组织全市系统业务人员实行分层次轮训，通过采取组训主管精英授课、结对帮扶，开展了以市场分析、卖点介绍、话术推介和险种条款为重点的全方位培训。尤其是结合总公司新人育成体系，加强对新人育成工作的力度，重在专业知识、展业技巧、习惯养成、心态调节等方面下功夫，强化了对产品销售的全面支持，全面调动了各经营单位、广大干部员工和业务伙伴的发展热情。

## 二、强势启动，精心组织为全面实现

xx年首季各项竞赛目标，\*\*分公司切实加强了一季度“开门红”业务工作的组织领导。一是于xx年12月25日，下发了\*\*分公司xx年一季度开门红业务工作方案》。围绕省公司“亮剑出征”竞赛方案，提出了一季度“突出上虽中心，协调平衡发展，整合三大销售渠道，做到既要整体推进，又要各有侧重，抢占全年业务制高点”的工作思路，在全市系统开展了“大闹新春”竞赛。将一季度业务竞赛划分为三大阶段、九个时段，设立了竞赛必达目标和冲刺目标，采取不同的激励措施，鼓励各经营单位和广大员工向更高的目标攀登，通过对一季度经营目标的分析，以时段促赛段，以赛段保全季，增强了全体员工参与竞赛的节奏感和紧迫感，形成了你追我赶、互不服输的竞赛局面。

## 三、是抓好节日商机，全面出击市场。

\*\*分公司根据上级公司《关于开发外出务工人员保险市场的指导意见》要求，积极采取多种多样的形式，打好“外出务工人员市场开发”这一攻关、开发战役。通过加强领导，精心组织。召开支公司分管农村业务的经（副）理，支公司农村业务部经理，农村营销服务部（营业部）经理参加的“外出创业务工人员保险”研讨会，广泛收集信息，争取政府支持，大造宣传声势；以春节为契机，开展强势促销；外出进点展业，加强代办合作等问题。认真抓好“外出务工人员”保险市场，做好“三定”和四个阶段的工作。即：定险种、定时间、定责任的工作思路。专门制定下发了《关于全市春节期间“外出创业务工人员”保险销售活动的指导意见》，明确了活动目的、活动时间、参与人员、活动目标、主推险种。从四个阶段具体做好此项工作。截止3月30日，实现外出务工保费361422元、承保人数达296人、件数达1137件。三是搭建展业平台，创新激励举措。首先是抓好目标定位。要求各单位将3月中下旬定位两个时段，即3月22日和3月30日，第一时段不低于首季目标计划的75%年度目标计划的X%；第二时段每天完成年计划的X%，全市力争达成期交保费X万元，冲刺X万元。其次是抓好群体定位。抓好3月份X万元和X万元群体的定位，提升精英业务；抓好“沙场点兵”竞赛中赴南宁北海高峰会群定位，拉升达标群体；抓好3月份“中国人寿精英彩玲”群体定位，拉升中间层后劲支援；抓好标准员工、一人一单及“破零

”群定位体，拉升业绩率；抓好乡镇业务定位，拉升了乡镇的贡献率。再次，抓好时段定位。集中全部精力做好3个月份两个关键时段点，注意做好相应时点的推动，形成小的业务发展波段。

### 篇3：保险公司客服总结

1、保险方面的理论和知识以及保险行业的现状，使我对保险有了一个更客观、全面的认识。说实话在之前没有接触保险行业前，我对保险的认识就是，保险都是骗人的，对保险这门行业的认识非常的狭隘和片面，在真正的了解之后发现，那么对于现在的社会，太多的事故问题的发生，保险就显得越加重要。

2、对职场有了初步、真实、贴切的认识，明确了努力和改善方向，通过与领导和老师们接触，学到了珍贵的人际交往技巧和处世经验。作为一名刚毕业的学生，能够有机会来到国华工作学习，我感到非常的荣幸。做学生的时候希望尽早的参加工作，但是根本不了解职场，工作之后才有了一个清晰的认识，每一个人职场都有它特定的一个运作流程

3、电脑办公的实用知识与软件应用技巧，以及处理问题的能力和经验，强化了我对扩展知识和提高能力的学习欲望。虽然我大学学习的是电脑，但是它设计的方面也很广，我学习的是计算机网络。学习的侧重点不同，所以之前对办公的应用也不是很精通，而且我之前是很烦恼e\*cel表格，但是通过在工作中的学习，发现它并没有想象中那么难，世上无难事，只怕有心人，在认真面前，困难就是个纸老虎。我不怕自己犯错，需要在错误中总结经验，不能一错再错。也希望在我犯错误的同时，领导积极地批评指正，因为在以往的工作中，领导从没有严厉的批评过我，总是给予鼓励，这让我想到了某位名人说过的一句话就是“好孩子是夸出来的”我觉得是有一定的根据的，鼓励和夸赞也是一种动力。

#### 4、培养了我勤奋、踏实、认真、负责任的工作态度

虽然初审不需要什么技术含量，但是它是一个需要你去认真仔细对待的工作，可能就是写错一个数字，可能就是一项内容空缺，等等，就会带来很多的问题。处在什么样的岗位上就该以身作则，做什么事都要担起自己的责任。

### 篇4：保险公司客服总结

#### 一、努力提高政治素养和思想道德水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种政治学习、主题教育、职业教育活动以及各项组织活动和文娱活动，没有无故缺席现象；能够坚持正确的政治方向，从各方面主动努力提高自身政治素养和思想道德水平，在思想上政治上都有所进步。

#### 二、努力提高业务素质和服务水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种业务学习培训和考试考核，勤于学习，善于创造，不断加强自身业务素质的训练，不断提高业务操作技能和为客户服务的基

本功，掌握了应有的专业业务技能和服务技巧，能够熟练办理各种业务，知晓本公司经营的各项业务产品并能有针对性地开展宣传和促销。

### 三、严格执行各项规章制度

一年来，无论在办理业务还是其它的工作中，都能严格执行上级公司和支公司的各项规章制度、内控规定和服务规定，坚持使用文明用语，不越权办事，不以权谋私，没有出现被客户投诉的行为以及其它违规违章行为。业余生活检点，不参与赌博、购买非法彩等不良行为。

### 四、较好地完成支公司和本部门下达的各项工作任务

一年来，能一直做到兢兢业业、勤勤恳恳地努力工作，上班早来晚走，立足岗位，默默奉献，积极完成支公司和本部门下达的各项工作任务。能够积极主动关心本部门的各项营销工作和任务，积极营销电子银行业务和各种银行卡等及其它中介业务等。

一年多来，本人凭着对保险事业的热爱，竭尽全力来履行自己的工作和岗位职责，努力按上级领导的要求做好各方面工作，取得了一定的成绩，也取得领导和同志们的好评。回首一年过来，在对取得成绩欣慰的同时，也发现自己与秀的伙伴比还存在一定的差距和不足。但我有信心和决心在今后的工作中努力查找差距，勇敢地克服缺点和不足，进一步提高自身综合素质，把该做的工作做实、做好。

## 篇5：保险公司客服总结

迎入中国人寿已经有4个年头了,真快啊!四年的叶间可以发生很夕 很夕的事情,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织未曾动摇。所以当我还在休产假叶,领导告知柜面人手已经严重兀足叶,我兀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,我也有并被提升为了\*\*县支公司客户效劳中心的主办。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佚心,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佚心,我也一直以此为律己。当然,完无完人,回琐这4年来的工作,我在公司领导及各位同事的支持和帮劣下,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 日常工作回琐

来公司工作已经4年夕L一直在客户效劳中心佚职,日常的工作也都是按部就班,工作模式没有夕 大的变化。但是公司的制度年年变,月月变,这就使得柜面的效劳要做到更加到位,加上今年\*\*评选省级文明城市,二是县里也有在迎行县级文明柜面的活动。在信息科技兴旺,人们视觉感官强烈的21世纨,人们最在意的就是效劳,很夕 商家都是用效劳翻开市场。同样作为销售为

主的人寿公司,身为人寿公司的柜面效劳人员更是深知其重要性。今年9月佳的叶候,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着下开始工作,但是325单中有将近200夕单是没有留存电话号码和身佳镇号码的,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,由二老业务的被保险人都是年过半百的人,几乎全部都人兀清楚月转年到底是个什举保全作业,二是乎,每打一个电话'前,我们都要把每个保单的领取金额,领取叶间,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,第事天客户来办理叶候,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,得到了很夕伯伯阿姨的支持。在12月7日晚上,已经超额完成了省公司布置的佚务。

## 2:工作中存在的优点和兀足

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,兀耻下问,兀迟到,兀早退。在办理业务叶,有耐心,态度和蔼,微笑效劳。当然,在工作中我也存在着兀足,有叶做事为求速率,导致质量兀高,还有点马虎,但是,我会在今后的工作中发扬自己的长处,改正自己的兀足。

我很喜欢,我很珍惜我现在的工作时机,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,兀让领导失望,我会用我的真诚和效劳赢得感励!

## 篇6：保险公司客服总结

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,深化服务体系建设和,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

1、我们坚持做到“比出险客户亲人早到三分钟”的服务理念，\*\*\*\*\*客户服务电话将为客户提供全天 24小时受理报案、查勘救援服务；

2、实行“一站式”服务，快速查勘，及时理赔，工作日保8小时受理客户理赔资料、领取赔款，为广大客户提供全方位理赔服务；

3、在工作中积极与客户联系，主动替客户着想，严格按照限时理赔服务的承诺，对案件不拖、不等、不靠，保证了较高的结案率；

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、送油服务、提供节日、生日、纪念日的问候和祝福等。

通过一系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。

\*\*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。