

# 寿险客服的工作总结

## 篇1：寿险客服的工作总结

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。所以当我还处在休产假时，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证号码的，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!

## 篇2：寿险客服的工作总结

2022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果。

今年以来，公司经理室继续以抓业务开展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带着客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成果，客服水平也有了一些基本的提高。公司通过发展集中、统一的客户效劳活动，进一步整合效劳资源，促进以保单为中心的效劳向以客户为中心的效劳转型，没有断提升效劳水平，发明客户价值，乐观承当社会责任，为公司永续经营打下坚实的基矗客户效劳部紧紧围绕公司总体开展目标，在做好本职工作的同时做好效劳创新，体现在下列几个方面。

一、在制度建立方面，继续加强客户效劳根底管理工作，进一步完美相关管理制度

主要从内强素养、外树形象着手，通过狠抓公司各岗位人员素养，进一步提高客户称心度，树立公司良好的对形状象。

一个优秀的团队须有一个素养、技术过硬的效劳队伍，今年以来，我部着重从完美制度着手，通过加大制度的执行力没有断加大效劳考核力度，以进一步提高客服人员综合素养。

针对我司局部柜员在柜面效劳礼仪方面尚存在没有标准现象的问题，我司客户效劳部着力抓好全体客户效劳人员的效劳标准性，并从加强效劳意识、强化效劳执行规范等几方面向客户效劳人员做了一些强化教育，加大了现场监视考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处分。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的标准性，效劳礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司没有断提高效劳水平奠定了很好的根底作用。

2022年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资历考试，我部全体人员X人加入，合格X人，持证率达X%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员专业学问的学习，也提升了客户效劳部的效劳质量。

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发展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建立，从制度上为业务开展提供刚强保障，客户效劳部对于分公司筛选出局部需客服员工加强学习的文件和制度，进展了仔细梳理及聚集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习，根据学习，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展了学习，要求全部加入人员仔细做好学习笔记

、进展测试并撰写学习心得;按照测试及检查状况,要求各相关岗位撰写整改报告。从自身动身,树立了强化风险意识,确保了此项工作的全面有效发展,切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

### 三、以效劳为本,促进销售,把一样平常业务处理和效劳工作相结合

我司根据上级公司文件精神,面对全部客户推出国寿1+N效劳方案。旨在通过举办客户效劳活动,没有断密切公司与客户的关系,进一步提高客户称心度,树立公司良好的对形状象。为切实有效的发展活动,公司成立领导小组和工作组,并加强了对此项工作的宣扬力度,根据活动组织、宣扬一一落实并有效实施各相关工作。提升了效劳品质、增加了客户忠诚度,进一步提升公司效劳水平,充沛维护了客户权益,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效劳,为业务员的展业工作提供了很好的根底,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交流作用。此活动的举办没有仅增进了客户关系、提升了公司品牌出名度、也为稳固和带动业务增长注入了新的活力。

### 四、从效劳的本身动身,一切为了客户着想,没有断创新效劳内容

1、乐观协作分公司做好VIP客户工作为了进一步构建公司VIP客户效劳体系,为VIP客户提供附加值效劳工作,分公司发展了面对全区VIP客户提供特约商家优待效劳的活动,通过此项活动的发展,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出名度。

2、公司理赔部把上门送赔款工作做细做新,乐观为同学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效劳。

繁忙的工作,有成果也有缺乏,在做好总结的同时,要没有断改良,现就缺乏与差距结合2022年的工作如何进展改良做如下安顿:

(一)赶紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作,继续做好客户效劳。

针对客户效劳部今年以来人员调节的客观缘由,客户效劳部新入人员对专业学问及业务技能的不足,2022年,我部将继续实行多种方式及途径,对所辖员工进展定期与没有定期的培训,从本职工作做起,对于相关岗位技能进展特地培训,加强所辖人员的职业道德训练,有针对性地组织和发展业务学问及效劳礼仪培训,对于分公司下发的业管文件准时进展传达及学习,真正领悟其操作要领,将其运用到实际操作中。通过培训,推行公司综合柜员制,更好的为客户效劳。

(二)协作公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的发展,更好地对业务开展提供强有力的业务支持及后援保障乐观协作公司团险、中介、个险三支销售渠道发展各项业务竞赛活动,全力促进公司业务持续、安康地开展。

(三)以效劳为本，促进销售，把一样平常业务处理和效劳工作严密结合，全面诠释国寿1+N效劳：

1、协作分公司在全区范围内将要采取的银行、邮政转账收费、转账付费工程实施计划，保证此工程的顺当实施。

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当进展，同时为了提高销售人员活动量，挖掘堆积客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为2022年开门红奠定根底，以进一步提升公司效劳品质，增加客户对公司的称心度。

3、进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习气氛，组织培训与自我学习相结合，建设体系化的培训教程，激励员工没有断提高自身综合素养。

总之，客户效劳部明年的开展思路将以加强客服队伍建立为基本，以加强柜面效劳质量考核为重点，以人员管理方法为后盾，以训练教育为根底，乐观推动柜面职场规范化建立，没有断创新效劳方式，建设科学、完美、严格的品质管理方法和监视、考核机制，提高客户称心度，提升柜面运营能力，防备经营风险，树立中国人寿热烈、诚挚的效劳形象，使柜面真正承当起中国人寿品牌载体的重任。

### 篇3：寿险客服的工作总结

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XX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。

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，XX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，从木职工作做起，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。

#### (三)

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，全而诠释国寿1+N服务：

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XX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。