

# 保险公司客服工作总结

## 保险公司客服工作总结（精选 15 篇）

保险公司客服工作总结 篇 120xx 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，客服工作获得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室连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，客服管理工作获得了一定的成绩，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，增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，积极承当社会责任，为公司永续经营打下坚实的基矗客户服务部牢牢环绕公司整体发展目标，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，连续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相干管理制度

1、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，进一步提高客户中意度，建立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素养、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部侧重从完善制度着手，通过加大制度的实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养。

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部客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务实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，服务礼仪的实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，我部全部人员 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，建立实行理念，确保制度实行力全面有效展开

为进一步强化公司业务管理制度实行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保证，客户服务部对于分公司挑选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及聚集，并制定了业务管理强化制度实行力工作及学习计划，依照学习计划，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；根据测试及检查情形，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身动身，建立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效展开，切实提高了我司制度遵守和依法合规经营的自觉性。

## 三、以服务为本，增进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司依照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿 服务计划。旨在通过举行客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户中意度，建立公司良好的对外形象。为切实有效的展开活动，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，依照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实行各相关工作。提升了服务品质、增强了客户虔诚信度，进一步提升公司服务水平，充分保护了客户权益，建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。此活动的举行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、从服务的本身动身，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，分公司展开了面向全区VIP客户提供特约商家优待服务的活动，通过此项活动的展开，为建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，连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以下安排：

(一)抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及实行工作，连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养。

针对客户服务部今年以来人员调剂的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺少，20xx年，我部将连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，有针对性地组织和展开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转达及学习，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比赛活动的展开，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保证积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道展开各项业务比赛活动，全力增进公司业务连续、健康地发展。

(三)以服务为本，增进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释国寿 服务内涵

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

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，发掘积存客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力增进转保，为 20xx 年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的中意度。

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养。

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，积极推动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，提高客户中意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，建立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承当起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在猛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展开与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营建良好的服务氛围，国寿 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，客户的中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自豪！

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，营建全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，到达客户、公司、自我的三赢。

保险公司客服工作总结 篇 220xx 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，客服工作获得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室连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，客服管理工作获得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过展开集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，增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，积极承当社会责任，为公司永续经营打下坚实的基矗客户服务部牢牢环绕公司整体发展目标，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，连续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相干管理制度

1、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，进一步提高客户中意度，建立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素养、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部侧重从完善制度着手，通过加大制度的实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养。

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部客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务实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，服务礼仪的实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。献祝愿网

20xx 年 6 月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全部人员 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，建立实行理念，确保制度实行力全面有效展开本文来自献祝愿网

为进一步强化公司业务管理制度实行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保证，客户服务部对于分公司挑选出部分需客服员工加强学习文件和制度，进行了认真梳理及聚集，并制定了业务管理强化制度实行力工作及学习，依照学习，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相干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；根据测试及检查情形，要求各相干岗位撰写整改报告。从自身动身，建立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效展开，切实提高了我司制度遵守和依法合规经营的自觉性。

### 三、以服务为本，增进销售，把日常业务处理和服务工作相结合 xzhufu

我司依照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿服务计划。旨在通过举行客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户中意度，建立公司良好的对外形象。为切实有效的展开活动，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，依照活动组织、宣传逐一落实并有效实行各相干工作。提升了服务品质、增强了客户虔诚信度，进一步提升公司服务水平，充分保护了客户权益，建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。此活动的举行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、从服务的本身动身，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，分公司展开了面向全区VIP客户提供特约商家优待服务的活动，通过此项活动的展开，为建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，连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以下安排：

(一)抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及实行工作，连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养。

针对客户服务部今年以来人员调剂的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺少，20xx 年，我部将连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，有针对性地组织和展开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转达及学习，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比赛活动的展开，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保证积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道展开各项业务比赛活动，全力增进公司业务连续、健康地发展。

(三)以服务为本，增进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释国寿 服务内涵

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

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，发掘积存客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力增进转保，为 20xx 年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的中意度。

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养。

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，积极推动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，提高客户中意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，建立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承当起中国人寿品牌载体的重任。

保险公司客服工作总结 篇3 进入中国人寿已经有4个年头了，真快啊！四年的时间可以产生很多很多的事情，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，周围的人和事都在产生着变化，只有我这颗爱国寿的心始终未曾坚定。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，我义不容辞地舍弃自己年幼的孩子，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”，一个员工最少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，人无完人，回想这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，依照公司的要求，较好的完成了自己的本职工作。现将今年的工作情形总结如下：

### 1：日常工作回想

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，人们最在乎的就是服务，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多单是没有保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，访问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究竟是个什么保全作业，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，还要说明一番。这种种的辛劳真的只有身处其中才能体会的到，但是，我们仍旧没有舍弃，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，和同事关系和谐，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。

我很爱好，我很珍爱我现在的工作机会，在接下去的工作中，我会连续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导败兴，我会用我的真诚和服务赢得感动！

保险公司客服工作总结 篇4 墙上的时钟滴滴答答，敲击在心房，缓慢有声的时间冲日常工作中溜走，在我们客服部，每天的日常是猛烈的沟通交换中，每个人都在为了工作而努力，我也是其中一员。一年的工作汲取了一年的知识体会让我吸取，让我有了更广阔的视野有了全新的感受。

是有些地方做的不够好，有些地方做的欠缺，需要我不断补偿，但是人需要的是改进和努力，提升，而不是一味的去加油补充，做保险客服就要有抗压能力，就要能够解决保险相关的问题，我今年进入的公司，有两周的学习时间，学习的是保险相关的知识，一开始我并不想学，认为做客服的挺简单，只要有资料就行，由于我做过其他客服，觉得自己有体会，有一定能力可以做好，能录做出一番事业，但是却没有想到的是自己竟然并没有自己想象中的那么优秀，返现本来自己有这么多的漏洞和缺点，需要一点点补偿。

工作过了才知道过去的自己的浅薄，有了一年的岁月敬礼，收获的是沉稳和踏实，剔除的是自负和无知，我不再如同过去一样只知道沉默只知道安静，现在已经有了新的开始，有了全新的感受，做保险就必须全面了解保险，解决保险问题，和一些客户买了保险后应当如何做，任何时候都要给自己更多的动力，毕竟工作病逝是那么好做，保险行业也存在竞争，也需要做好全面工作，我们客服同样要尊重客户，并且要做到真实可靠任何虚假无知的回答都有可能造成严重的后果，我们必须为自己的工作做好全面的改进。

对于未来我也有了新的安排，那就是连续学习，保险业务知识，毕竟不怕学的不多，就怕自己学的不够好，不能忘记自己的工作任务，不能让自己在工作中感到麻烦，毕竟人生需要的是提升自己的能力改变自己的实力，让更多的客户来购买我们的保险，诚信这是一件非常重要的申请，在工作中我们的经理也时刻提示我们要重视自己所说的话，不能有丝毫的松口。

在岗位上每个工作都要时间去做，每件事情都要我们全力去做，客服要的是不断的与客户沟通，加强交换从而去解决客户的问题，毕竟现在很多客户都已经购买了保险这些都是我们要重视的。一旦我们作为客服的做的不够好就会影响到客户对我们公司的信任，失去了信任就会失去一切，这对公司的信誉打击严重，所以我们要做的就是应对所有有问题的客户给他们答案，避免显现大问题，大纰漏。

篇5 时光飞逝，不知不觉中我在——保险公司工作、学习已将近四个月的时间了。这份工作对于我来说还是比较新鲜比较陌生的，由于在这之前我从来就没有接触过这一方面的知识。有幸的是我遇到了很多关心下属的领导，体会丰富、认真负责的师傅，以及一群支持我、关心我的同事。

在这段时间里，我感悟颇多，这是我的第一份工作，我一直担忧自己不能很好的胜任这份工作，但整体来说，我还是较为顺利的完成了本阶段自己所承当的工作，在各个方面也打下了良好的基础。接下来，我就对这段时间的工作做以下的总结：

在刚进入公司的时候，曾经担忧不知该怎么与客户沟通，怎样与同事共处。由于我并不是一个很健谈的人，我只对熟悉的人才能够侃侃而谈，所以对于这一点我真是一点底也没有。刚开始我很是崇拜我的师傅，由于她很健谈，跟谁都能聊，而且我觉得他认识所有的人，只要是常常来公司的，他们只要一进门她就可以叫出他们的名字，我知道这是我们做柜面工作的人员必须具有的一种工作职能，但是这就是我所薄弱的地方。我开始仔细视察，并且在自己进行沟通的时候把平时视察的心得一一实践，获得了良好的进步的。在于客户沟通时不会什么话都讲不出来，不知如何下手。而同事们也对我很好，在工作时，他们知道我有很多的不懂，都会详细的给我讲授，知道我弄懂为止；在闲暇时，有什么活动都会叫上我。让我很快的就融入了他们之间，能够更好的把工作做上手。

刚进公司的时候，领导对我们进行了业务培训，让我们了解公司的产品，教我们如何正确的认识公司的产品，这对我以后的工作有了很大的帮助。在工作中，我们常常会碰到来退保的客户，他们有的是不了解我们公司的产品，要么是当时业务员说明的不清楚，让他们认为自己被骗了。而在这期间，刚开始我做的并不是很好，有时被客户问的张口结舌，幸亏同事给了我许多的帮助，他们教我如何与顾客沟通，一句同样的话要怎样讲才能让客户有认同感，真的要谢谢他们。而另一方面，就要感谢领导当时给我们的培训，由于她的培训在这中情形下我才能为客户进行讲授。我会先通过跟客户谈天的情势，来了解客户是由于什么

在保单终了时是觉得不会吃亏的；如果她是铁了心要退，我还是会竭尽全能的讲授，如果负责他单子的业务员还在公司，我还会联系业务员跟他进行沟通，虽然成功的概率不是很高，但是我还是很高兴的。到目前，虽然我已经可以很顺利的跟客户沟通，但是我还是存在许多的不足，对于客户提出的一些刁钻的问题，我还是不能很好的进行讲授，需要通过询问老师傅才行的。所以，我还需要在平时多补充知识，让自己变的更加的充实。

在柜面上我主要是负责团险的核保工作的。这是一个很重要的环节，但是我对这方面一点也不了解，刚开始的我连这个企业是属于几类的也分不清楚，我的老师就会很认真的给我讲授，而不是叫我自己看书，还教我方法说：如果你不能肯定是究竟是一类，还是二类，你可以把他做成二类，然后在主险上给他打折，这样就绝对不会错了。虽然有了这个方法，但是我知道这是不够的，这个时候我就有点恨自己的社会体会不够丰富，不能了解各个工种的具体情形，为了摆脱这种境况，我在平时有空的时候就会翻看那本职业类别的书，细细的揣摩当中的工种，还是起到了很大的成效的。有时，我会通过查看以前的保单，看之前的老师是怎样核保的来提升自己水平。当然，在工作中我还是会出一点小的过失，而一的老师也很好、很负责，他会告知我我错在哪里，然后指导我应当如何改正。有一次，我到一去学习，老师还很详细的给我讲了一遍所有要注意的地方，真的很感谢他们给我的帮助。

在做核保的工作的同时，我还要做理赔的收报案工作。一开始我认为这份工作是很简单的，由于只要把医院里的一整套资料收下来就好了，其实不然，做这份工作是需要仔细的，你要很仔细的检查收的资料，看看细小的地方有没有毛病，例如名字，身份证的有效期限等。有的时候，还会有一些死亡的案子，刚开始的时候我根本就不知道应当收取哪些材料，我就会把人带到理赔科去，让他们处理，我在旁边看、听，完事后，我会把重要的记在本子上，有空的时候就会拿出来回想一下，确保自己不会忘记。现在，我收案子已经不会显现什么大问题了，但是为

材料是否是可用的。

在做好本职工作的同时，我当然还要帮助别的同事做一些事情。比如个险的收单，说实话，在之前我接触的不是很多，但是在-姐离职之后，工作人员变少了，我自然就需要开始接触，最近，我也开始帮忙收单了，但到目前为止，对于个险单子我也只是知道简单的几种类型，对于什么情形下应当提供什么样的资料，还是有概念的，会查费率以及职业代码，看看填写完不完全之外，对于填写字迹方面、扫描给外包这些我还不是很会。但是，就像领导说的，如果那哪一天负责则一块的人请假了。难道这个工作就放着没有人做了吗？所以，我还需要努力，让自己变成全能。

通过这一段时间的工作，我逐渐认识到，大家是一个团体，而不是你一个人在孤军奋战，大家要相互帮忙，而不是只顾自己的事情就好了，关于这一点也是领导在给我们开会时反复重申的。在工作中，我一直严格要求自己，认真做好领导布置的每一项任务。不懂的问题虚心向别人请教，不断的充实自己，现在的我难免显现一点过失需要别人的指正，但是前事之鉴，后事之师，经历了这些只会让我更加的成熟。但路XXX其修远兮，吾将上下而求索，在未来的日子里，我定会通过更多的渠道来锤炼自己。多读书，多学习，多求体会来提高自己的，应有的奉献。

保险公司客服工作总结 篇6 入中国人寿已经有4个年头了，真快啊！四年的时间可以产生很多很多的事情，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，周围的人和事都在产生着变化，只有我这颗爱国寿的心始终未曾坚定。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，我义不容辞地舍弃自己年幼的孩子，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一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'，一个员工最少的职业

想这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，依照公司的要求，较好的完成了自己的本职工作。现将今年的工作情形总结以下：

## ：日常工作回想

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，加上今年一评选省级文明城市，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，人们最在乎的就是服务，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，我们一公司有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多单是没有保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，访问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究竟是个什么保全作业，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一一，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，还要说明一番。这种种的辛劳真的只有身处其中才能体会的到，但是，我们仍旧没有舍弃，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，和同事关系和谐，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

我很珍爱我现在的工作机会，在接下去的工作中，我会连续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导败兴，我会用我的真诚和服务赢得感动！

保险公司客服工作总结 篇7 车险业务管理部依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)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路和配件更换体会；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《车险现场查勘环节实行手册》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点及计策进行了详细地讲授；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、未决赔案清算等为培训要点，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增进作用。

(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、客户上传缺失照片缺少操作性并会导致结案率指标的恶化、缺失1000元以下难以界定并存在一定的道德风险等四个角度做

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/295314321320011330>