# 2024年保险主管培训心得感悟(十二篇)

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2024-08-03

*我们在一些事情上受到启发后，可以通过写心得感悟的方式将其记录下来，它可以帮助我们了解自己的这段时间的学习、工作生活状态。那么心得感悟怎么写才恰当呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得感悟范文，我们一起来了解一下吧。保险主管培训心得感悟篇...*

我们在一些事情上受到启发后，可以通过写心得感悟的方式将其记录下来，它可以帮助我们了解自己的这段时间的学习、工作生活状态。那么心得感悟怎么写才恰当呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得感悟范文，我们一起来了解一下吧。

**保险主管培训心得感悟篇一**

一、培训目的和要求

活动的目的：是让大学生有一个了解社会的学习机会，接触实际，了解社会。增强劳动观点和社会主义事业心、责任感，并能够观察经济活动、识别和分析社会经济问题，借以实际地运用学过的专业知识，也希望能带来一些启示，培养初步的实际工作能力和专业技能。

基本要求是深入到社会经济单位的内部;再是参与性，必须亲自参加调查研究。

二、培训内容

我要参加实践的单位在我市\_\_\_西路上，那个高高耸立的人寿保险形象企业。在朋友的介绍下，我来到了保险公司，参加本学期的暑假实践活动，\_\_\_月\_\_\_日上午我见到了\_\_\_科长，她一看上去就让人感觉到非常老练，也是代表现代职业女性的素质，更让人信任。今天就开始上班了，此行目的是对保险工作进行了一次深入细致的调查。

这是我第一次到保险公司参加社会实践活动，更多的是向前辈学习和自我努力。我国的保险事业已经发生了翻天覆地的变化，人们的保险意识得到了很大的提高，保险队伍的素质得到了加强。在政府的正确领导下，在中国保健会的监督指导下，人寿保险公司的业务得到了很大发展，各项工作取得了一定成绩，是与党的保险政策分不开的，是与全国保险人的辛勤工作分不开的，我在公司里能够深深的体会到了保险工作的重要性和必须性。业务人员忘我的工作精神和精湛的业务水平给我留下了深刻的印象。

我开始去的时候，因为没有参加上岗的业务培训，就先被分在后勤营销科，主要负责公司业务所需单据表格、各个科室的正常材料供给，次工作随说简单，但又重要，因为每天各科室的材料和工作能否正常工作，最先是由才开始的。具备负责认真的态度和良好的保险知识，提供有误的单据，是违规行为，重则是无法律保护的白纸，所以齐全、正确的单据证明和核实，成为我们科室的重中之重。还需要有执著的敬业精神，一丝不苟的工作态度和刻苦钻研的学习精神。

在实践调查中由于工作需要，我要在许多个部门中进出，不仅仅在工作上能帮上忙，也学习到了很多专业知识，大家都很喜欢帮助新人，不懂的地方指导新人成了公司的不成文的规定，所以新来的员工能很快的适应岗位，在这过程中我对保险工作有了更加深刻的了解和认识，深深的感到保险作为一项社会公益事业对于国家和人民的重要性，对于即将加入wto的中国来讲，保险业既是一个新兴产业，也是新世纪拉动中国经济增长的主要因素。对于我们普通百姓来说，必须加强保险意识，真正的理解“人民保险，利国利民”的含义。

对于中国保险公司市场营销的现状，有几点看法和体会：

现阶段我国的保险企业大多数还处在一种推销或者说推销营销转变的阶段，营销观念还处于萌芽状态，在这种情况下来研究保险营销及创新则应首先了解保险市场的营销现状。

近年来，新险种开发较多，但仍不能适应保险市场需求。为在业务竞争中取得优势，保险公司不断开发新险种，尤其是寿险险种。但从市场需求来看，保险产品的创新思路狭窄，形式单一。比如在抵消通货膨胀因素的保单设计方面，难以适应保险市场的需求。与险种单一的状况相吻合，保险产品的同构现象十分严重。据有关资料分析，我国各保险险种结构的相似率达90%以上。这样一种状况不仅使各保险公司在一种低水平上重复“建设”，无法构造自身的优势，而且导致过度竞争，造成社会生产力和资源的浪费。

要有层次的理解保险营销概念，其与保险市场有关的人类活动，现阶段我国的保险市场处于较高的垄断地位，新的营销观念尚处于萌芽状态，保险营销人员整体素质不高，极不适应保险消费市场需求，必须寻求创新。要求：

(1)注重经营关系，留住顾客;

(2)突出营销中的文化含量和品位，建立企业文化和塑立美丽的形象。

保险并非等于保险推销。保险营销的重点在于投保人的需要，是围绕满足投保人的需要而进行的整体营销，即从搜寻保险市场上的需求一直到完成险种设计以及对投保人投保后的服务等一整套营销活动。而保险推销的重点则在于保险产品本身，主要是为了销售保险产品而进行的活动。具体表现为：保险营销不仅仅包含保险推销，而且还包括保险市场预测、设计新险种、协调保险企业的内部环境、外部环境以及经营活动的目标，促进保险企业在竞争中取胜等内容。

保险营销还是一种注重长远利益的保险企业活动，也就是在注重促销的同时还注重树立保险企业的形象，为保险企业的发展作出预测与决策，而保险推销则侧重于短期利益，是一种为获得眼前的销售利润而采取的一种行为。虽然保险营销和保险推销都以盈利为目的，但保险营销是通过投保人的满意而获得利润，而保险推销则是通过直接的销售来获得利润，所以，从营业员的角度来看，营业员要与顾客很好地沟通以保持密切的联系，淡化卖保单的商业行为，强化作客户永远朋友的服务行为。从保险企业的角度来看，保险营销要求保险企业建立一套远比保单推销复杂的营销系统，来完成包括调查分析、实际营销、售后服务在内的一系列活动。

对于保险营销人员，保险企业应建立企业文化来管理。人是有多方面、多层次需求的。当现代的科学技术创造了很高的生活标准，充分满足了人们生活需要和安全需要后，人们在追求自尊、交际、自我成就等更高层次需要时，报酬、允诺、刺激、威胁和其他强制手段就不会太起作用。

而企业文化作为一种把人的精神属性和价值追求提到首位的管理方法，正好恰恰满足了这一需求。就保险而言，它通过仪式、典礼、文化沙龙等一系列形式，把保险企业价值观念变成所在企业员工共有的价值观念，通过共有价值观念进行内在控制，使本企业成员以这种共有价值观念为准则来自觉监督和调整自己的日常行为，借以增强保险企业的凝聚力、向心力，齐心协力实现保险企业的目标。

三、培训表现与效果

在学校与社会这个承前启后的培训环节，我们对自己、对工作有了更具体的认识和客观的评价。本次暑期实践的原则上以就业培训为主，企业总体水平也比较高。收获主要体现在两点：

1、工作能力。主动参与保险市场调查等工作，同时认真完成实践报告，和单位的反馈情况表明，我们的大学生具有较强的适应能力，具备了一定的组织能力和沟通能力，受到单位的好评。同时自己也能提出了许多合理化建议，做了许多实际工作，为企业的效益和发展做出了贡献。

2、活动方式。单位指定指导人员师傅带徒弟式的带学生，指导学生的日常工作。学生在培训单位，以双重身份完成了学习与工作两重任务。同单位员工一样上下班，完成单位工作;又以学生身份虚心学习，努力汲取实践知识。认真的工作态度、较强的工作能力和勤奋好学的精神受到了培训单位及其指导人员的一致好评。

四、培训总结

暑假的日子里，在人寿保险公司的企业文化氛围中，我接受了锻炼，获得了能力提高和思想的进步。对于这次暑期实践活动的经历，以后无论从事保险这一行业还是其他行业，都会有很大的帮助。如果以后我选择了保险这一行业，我将努力工作，做一个优秀的保险代理人。

1、培养从事经纪中介工作的业务能力。了解并熟悉保险代理人的日常业务和工作流程，学会进行工作。

2、理论联系实际，学会运用所学的基础理论、基本知识和基本技能去解决经纪中介实践中的具体问题。

3、虚心学习，全面提高综合素质。在培训中拜广大工作人员为师，虚心学习他们的好品质、好作风和好的工作方式，提高自己的综合素质，把自己培养成为合格的经济工作者。

4、培养艰苦创业精神和社会责任感，形成热爱专业、热爱劳动的良好品德。

5、预演和准备就业。找出自身状况与社会实际需要的差距，并在以后的学习期间及时补充相关知识，为求职与正式工作做好充分的知识、能力准备。

**保险主管培训心得感悟篇二**

二、培训单位简介

\_\_保险公司股东实力强大，涉及行业广泛，股权结构合理，符合现代企业制度。\_\_保险公司拥有多家专业子公司。\_\_保险公司秉承“打造品质和实力的保险公司”的公司愿景，以“共同成长”为使命，把“诚信、关爱”、“创造价值”作为核心价值观，坚持“工作激情与管理理性”、“创新与执行”、“团队合作与发挥个人作用”等三个方面高度统一，发扬“战胜自我”的企业精神，以崇高的道德水准、高效健全的管理和高素质、高境界、高度职业化的员工队伍，为客户提供优质稳定的服务，成为高成长性的公司，成为客户首选的公司，成为优秀人才向往的公司。

三、培训环境

在公司，采取小组工作的形式，每个组有差不多十几个人，设一个组长，每个人都分配了工作任务，每个月都有硬性归定要完成多少指标，并按5%进行提成奖励。

当我们这些新来的员工被分配到各个小组以后，组长会发给我们一份客户电话表，这份电话表是由小组负责电话查询的工作人员在网上搜集到的，然后，组长还会给我们一份话术，主要写了如何与客户沟通交流的对话。对方有可能会继续与我们通话，或直接拒绝，这份话术上都做了说明，让我们这些新人进行参考。

四、培训过程

每天我们的工作都是，按照技术部给的电话单，挨个拜访，打电话，平均每天差不多有100多个电话，电话的主要内容是介绍我们的保险产品，希望客户能参加进来，然后就登记资料，再出合同。虽然活不难，可是在实际工作，却碰到了许多意想不到的麻烦。

首先，技术部虽然每个星期都给我们发了三百个电话，但是只是个电话号码而已，其他资料什么都没有。在这三百个当中，有的电话是打不通的，或者是空号，或者没有人接听,这种情况占了30%.其次，就是对方接电话，可能她们经常接这样的电话吧，有的听完公司介绍后，一听是推销保险的就直接挂掉电话。这种情况占了60%.剩下的10%呢就是听完产品介绍的，有的有兴趣会继续听下去，没有兴趣的就直接挂机了，这时候我们就要想进办法跟顾客聊下去，如给他们下风险意识，重复我们产品的优势，或者不聊保险，聊其他生活内容等等，目的就是不要让他们挂机。

刚开始打电话的那两天因为是新人，对话术和说话技巧不熟悉，挂机率超级高，比如一周的三百个数据，两天就打光了，一天100多个电话，通时才一个小时多一点点，不能按期完成要打的电话目标话，数据打完了就重复拨打，有些电话被我重复打了四遍，搞得我都不好意思再打电话过去了。还有就是，有时连续打了好十几个电话，对方不是空号，就是直接拒绝你，要是碰上一个态度比较恶劣的人，可能还没说上一句话，就被对方给骂回来了，那个时候我的心情会是非常糟糕的，情绪也很低落，这样的情况，所有同事都碰到过。

首先呢，他们要求我们这些新人去听优秀销售人员的录音，然后还原，再模仿他们的话术去跟顾客交流。这样两个星期后，挂机率没有那么高了，基本都能和顾客聊上了，每天的通时也在2个小时以上了.第二周星期五，我一生可能都不会忘记这个时间，幸运之神降临在我身上，我终于出单咯，而且是个8000的大单，那时候兴奋的输入顾客资料时手都是颤抖的。合同是我和小组一个老人陪我亲自送上门的，顾客也顺利签字刷卡了，有了这张单，这个月考核目标也顺利完成了。

我的组长经常对我说：“每天要尽可能多打电话，这样潜在的意愿客户就能被发掘出来，就会有收益了”。同时，她还让我把那些对产品感兴趣的用户名字单独列出来，然后隔两天在给对方回电话，进行沟通，这样会好一点。因为电话销售这个工作，有点像守株待兔，或者通俗的说就是碰死耗子。

我们除了要有良好的口才与沟通能力外，自身的运气成份也很重要，因为有可能对方就急需你的产品服务，可就是找不到，这个时候，你一个电话打过去了，对方会十分兴奋的和你合作，并且给你签字刷卡，而对那些感兴趣的客户进行反复沟通，他极有可能就心动了，并且最终决定和你合作，当然，电话销售工作对于女孩子来说优势很大，因为女孩子可能更善于和人沟通，由其是男老板，对方及时不做，也会很耐心的和你聊几分钟，说不定在这几分钟里，机会就来了。同时，当我们打的电话数量越多，潜在的机会也就越多，因为在社会上，有了一种产品，肯定就会有需要的人，只不过，你要把消息告诉他，这样他才会决定是否购买你的产品或者服务。

面对拒绝率高达95%的电话销售保险行业，第一个月是非常难熬的，有时候电话打得真的超级郁闷，被连续拒绝几十次之后再加上被顾客骂过之后，心情已经滑落到了最低点，再也不想继续打下去了，有几次甚至连放弃的念头都有。做电话销售最主要的就是心态问题，所以我把电脑的屏幕弄成了个跳动的大笑脸，每次郁闷时就看看那个笑脸，心情也会受其感染起来。另外一点呢，就是要忽视顾客的拒绝，把它当放屁，但是现在我还不能达到这个境界，被有些顾客拒绝后还是会忍不住骂回几句，当然不是在电话上，而是挂机后。

五、培训期工作总结和收获

电话销售对于如何抓住顾客和找到有利顾客都取决于一分钟的开头语。而且针对不同的顾客又要用不同的开头语每次与客户之间的沟通都是不同的，不能只按文稿上面的文字去沟通，这就要针对不同的人采用不同的方法，一套方针是不能很好地营销。

还有针对女性与男性也要有不同的方法，一般女性比较贪小便宜，男性比较爽快，所以针对女性一开口就要说：“我们公司有个优惠活动，能为您介绍一下吗?”这样她们就会耐心地听下去，男性一般不采用这种方法。所以就要求我们在每一次的对话中积累经验，总结话术这样才能做的更好。另外最重要的一个因素就是普通话和礼貌，没有礼貌别人也不会尊敬你。普通话不标准别人也听不懂。特别是对于一个话务销售员来说标准的普通话和甜美的声音是很重要的!在真正走进电话营销职场期间，我深有体会。

当学到“顾客就是上帝，顾客是我们的衣食父母，顾客永远是对的!”等顾客理念，让我们体会到要主动关怀顾客，了解顾客，沟通顾客，主动为顾客着想;当学到以“诚信为本，有诺必践，恪尽职守，率先垂范!”的工作信条时，体会到我们电话营销中心应该坚持的工作准则和行为风范。

当然我所接触的最多的就是电话、电脑。电话是现代商人越来越常用的一种交流工具，因此，做电话营销人员了解一下打电话的一般要求是很有用的。打电话的基本原则是简明扼要，切忌罗嗦，既突出不了问题，又占用别人时间，从而引起别人反感作为一名话务销售，所以沟通是很重要的一种交流方式。在一片永远做不完的业务的前景下，如何进行沟通，如何做好沟通从心开始，都要留给我们自己去深思，在实践上慢慢体验得出经验并运用于实践，提高自己的工作效率!

另外在培训其实也是在不断的学习。不但要学习产品知识，而且要学会如何做人做事，怎样待人接物。在公司培训这段时间我学会了很多学校中学不到的知识，不断的充实了自己。自己已经不一个学生了，每天8点起床，然后象个真正的上班族一样上班。回想起自己的这2个半月的工作经历，虽然有眼泪也有辛酸，但最多的还是历练与收获。培训过程中遵守公司的各项制度，虚心向有经验的同事学习。

两个半月的培训使我懂得了很多以前不知道的东西。也收获了很多朋友，同时也学到了很多东西，电话营销能力和业务知识有了很大的提高，但同时也看到了我一些不足：有时还不能时刻保持自己的微笑、说话的频率有时过快、说话的声音有时过高、给顾客考虑的时间有时太短等等，我将不断地改正自己的缺点，修正自己的不足，补缺补漏。

培训是每一个大学毕业生必须拥有的一段经历，他使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识也打开了视野，长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，培训是我们把学到的理论知识应用在实践中的一次尝试。因为任何知识源于实践，归于实践。所以要付诸实践来检验所学。在以后的工作中我一定践守诺言;“诚信为本，有诺必践，恪尽职守，率先垂范!”的工作格言，我将引以为范!这次的实践我相信是我以后人生的一大起点，我会沿着学校这条港湾向社会这片大海航行，风雨无阻。

**保险主管培训心得感悟篇三**

今年假期，我有幸到\_\_保险公司进行了为期40天的培训，在这一个多月的培训中我学到了很多在课堂上和书本上根本就学不到的知识，受益匪浅。现在我就对这40天的培训做一个培训报告。

在\_\_保险公司，我先后接受了保险业基本理论和公司新推出的险种——万能险的基本条款及规定的培训，参加了了关销售万能险的产品发布会和不同形式的客户联谊会参与听讲新人培训会与每周例行的大小型晨会，参与保险代理人换签合同的各项流程处理事宜，接待保险业务员及为其制作、打印各种险种利益的演示表格，辅助个险销售部及组训室的其他同事解决工作上的问题等。

通过这些各种形式的工作参与，我学到了很多宝贵的实用知识搜集整理，主要是：

(1)保险搜集整理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，理智的判断，也激发了我对金融学的深化了解和学以致用的兴趣。

(2)通过对已知资料的分析和与同事们的交流，提高了自我的思考认知能力，通过对保险业的现状的研究和前景的科学预测，进一步引发了我对职业取向的思虑，帮助了我在大学期间进行的职业规划和职业生涯设计。

(3)对职场有了初步、真实、贴切的认识，明确了努力和改善，通过与同事们和众多的业务员的交往、接触，学到了珍贵的人际交往技巧和处世经验，交到了几位可以虚心请教的长辈朋友，感谢他们对我的指导、教育和思想启迪。

(4)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搜集整理和提高能力的学习欲望。

(5)勤奋、踏实、认真、负责任做事风格的重要性，只有这样，才能得到认可，才能真正有所收获。

以上是我的个人培训报告，当然，以我个人之见也发现了一些小的问题，如保险代理人考核制度不够健全，保险业务员职业素质参差不齐，出勤制度不够完善，分工不定期不够明确等需要改善。

这次实践教会了我许多，不仅让我扩展了知识搜集整理的视野，增长了社会见识，而且为我大学毕业后走向社会打下了坚实基础，是我青春时期的一笔重要财富，使我终生受益。

**保险主管培训心得感悟篇四**

一、培训目的

通过办公培训了解保险行业及其营销运作状况，在此基础上把所学的商务和营销理论知识与工作实践密切联系起来，培养实际工作操作能力与分析思考能力，以达到学以致用，并积累一定的社会处世经验。

四、培训内容

我先后接受了保险业基本理论和中国人寿新推出的险种——万能险的基本条款及规定的培训，参加了了关销售万能险的产品发布会和不同形式的客户联谊会参与听讲新人培训会与每周例行的大小型晨会，参与保险代理人换签合同的各项流程处理事宜，接待保险业务员及为其制作、打印各种险种利益的演示表格，辅助个险销售部及组训室的其他同事解决工作上的问题等。通过这些各种形式的工作参与，我学到了很多宝贵的实用知识，主要是：

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，理智的判断，也激发了我对金融学的深化了解和欲学以致用的兴趣。

通过对已知资料的分析和与同事们的交流，提高了自我的思考认知能力，通过对保险业的现状的研究和前景的科学预测，进一步引发了我对职业取向的思虑，帮助了我在大学期间进行的职业规划和职业生涯设计。

对职场有了初步、真实、贴切的认识，明确了努力和改善方向，通过与同事们和众多的业务员的交往、接触，学到了珍贵的人际交往技巧和处世经验，交到了几位可以虚心请教的长辈朋友，感谢他们对我的指导、教育和思想启迪。

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。

勤奋、踏实、认真、负责任做事风格的重要性，只有这样，才能得到认可，才能真正有所收获。

五、培训总结

当然，以我个人之见也发现了一些小的问题，如保险代理人考核制度不够健全，保险业务员职业素质参差不齐，出勤制度不够完善，分工不定期不够明确等需要改善。

这次实践教会了我许多，不仅让我扩展了知识的视野，增长了社会见识，而且为我大学毕业后走向社会打下了坚实基础，是我青春时期的一笔重要财富，使我终生受益。

感谢在我培训期间所有帮助过我、教导过我的人!

感谢中国人寿保险股份有限公司\_\_支公司给我这个难得的培训机会!

**保险主管培训心得感悟篇五**

\_\_保险集团股份有限公司是国内七大保险集团之一，由中国石油化工集团公司、中国南方航空集团公司、中国铝业公司、中国对外贸易运输(集团)总公司、广东电力发展股份有限公司等国有大型企业集团为主发起组建，注册资本金为27.5亿元人民币。公司股东实力强大，涉及行业广泛，股权结构合理，符合现代企业制度。\_\_保险集团股份有限公司拥有\_\_财产保险股份有限公司和\_\_人寿保险股份有限公司等多家专业子公司。

\_\_保险的发展历程是以\_\_年7月28日\_\_财产保险股份有限公司成立为标志;\_\_年6月27日，\_\_保险控股股份有限公司成立;\_\_年12月17日，\_\_人寿保险股份有限公司成立;20\_\_年1月23日经中国保监会、国家工商总局批准，\_\_保险控股股份有限公司正式更名为\_\_保险集团股份有限公司。

由于经营管理的良好表现和优秀的企业文化建设，\_\_保险先后获得百佳“中华儒商”、五十强“人民信赖品牌”、十强“保险行业竞争力品牌”、“亚洲500最具价值品牌”、“亚洲十大最具影响力品牌”和20\_\_中国最佳商业模式等大奖，公司的品牌形象不断提升。

\_\_保险秉承“打造最具品质和实力的保险公司”的公司愿景，以“共同成长”为使命，把“诚信、关爱”、“创造价值”作为核心价值观，坚持“工作激情与管理理性”、“创新与执行”、“团队合作与发挥个人作用”等三个方面高度统一，发扬“战胜自我”的企业精神，以崇高的道德水准、高效健全的管理和高素质、高境界、高度职业化的员工队伍，为客户提供优质稳定的服务，成为高成长性的公司，成为客户首选的公司，成为优秀人才向往的公司。

三、培训环境

在公司，采取小组工作的形式，每个组有差不多十几个人，设一个组长，每个人都分配了工作任务，每个月都有硬性归定要完成多少指标，并按5%进行提成奖励。

当我们这些新来的员工被分配到各个小组以后，组长会发给我们一份客户电话表，这份电话表是由小组负责电话查询的工作人员在网上搜集到的，然后，组长还会给我们一份话术，主要写了如何与客户沟通交流的对话示例，如：我们先说，“先生.小姐，你好.我这里是\_\_保险电话中心的，我姓\_\_，工号\_\_\_\_。今天打电话给你是我们\_\_公司周年庆，有个短期的活动由我负责通知到你，是不需要你作任何消费的，你听听做个参考就可以了”。对方有可能会继续与我们通话，或直接拒绝，这份话术上都做了说明，让我们这些新人进行参考。

四、培训过程

(一)、了解过程

在当今的时代，电话作为一种快捷、方便、经济的通讯工具，在咨询和购物方面已日益得到普及。现代生活追求快节奏、高效率，电话销售应此而生。电话销售是指通过电话推销产品和宣传公司业务。电话销售要求销售员具有良好的讲话技巧、清晰的表达能力和一定的产品知识。电话作为一种方便、快捷、经济的.现代化通讯工具，正日益得到普及，现代生活追求快节奏、高效率，电话销售作为一种新时尚正走进千家万户。

我所在的公司主要做的是人身寿险，这家公司规模比较大，有四百多人，应该算是一家中型以上的公司了，公司主要由三个部门组成，电话营销部：大约有三百人了，主要进行销售工作。技术部：负责发送名单数据，处理电话技术方面工作。后勤部：负责人员管理和公司日常管理。一般的工作流程是，我们通过电话方式，拨打电话联系陌生人，向他推销我们的的产品，如果顾客满意的话，就登记顾客资料，再提交审核，最后出文本合同送到顾客那签字刷卡.保单的额度\_\_-18000之间。

(二)、具体工作情况

每天我们的工作都是，按照技术部给的电话单，挨个拜访，打电话，平均每天差不多有100多个电话，电话的主要内容是介绍我们的保险产品，希望客户能参加进来，然后就登记资料，再出合同。虽然活不难，可是在实际工作，却碰到了许多意想不到的麻烦。

首先，技术部虽然每个星期都给我们发了三百个电话，但是只是个电话号码而已，其他资料什么都没有。在这三百个当中，有的电话是打不通的，或者是空号，或者没有人接听.这种情况占了30%。其次，就是对方接电话，可能她们经常接这样的电话吧，有的听完公司介绍后，一听是推销保险的就直接挂掉电话。这种情况占了60%.剩下的10%呢就是听完产品介绍的，有的有兴趣会继续听下去，没有兴趣的就直接挂机了，这时候我们就要想进办法跟顾客聊下去，如给他们下风险意识，重复我们产品的优势，或者不聊保险，聊其他生活内容等等，唯一目的就是不要让他们挂机。

刚开始打电话的那两天因为是新人，对话术和说话技巧不熟悉，挂机率超级高，比如一周的三百个数据，两天就打光了，一天100多个电话，通时才一个小时多一点点，不能按期完成要打的电话目标话，数据打完了就重复拨打，有些电话被我重复打了四遍，搞得我都不好意思再打电话过去了。

还有就是，有时连续打了好十几个电话，对方不是空号，就是直接拒绝你，要是碰上一个态度比较恶劣的人，可能还没说上一句话，就被对方给骂回来了，那个时候我的心情会是非常糟糕的，情绪也很低落，这样的情况，所有同事都碰到过。首先呢，他们要求我们这些新人去听优秀销售人员的录音，然后还原，再模仿他们的话术去跟顾客交流。

这样两个个星期后，挂机率没有那么高了，基本都能和顾客聊上了，每天的通时也在2个小时以上了.第二周星期五，我一生可能都不会忘记这个时间，幸运之神降临在我身上，我终于出单咯，而且是个8000的大单，那时候兴奋的输入顾客资料时手都是颤抖的。合同是我和小组一个老人陪我亲自送上门的，顾客也顺利签字刷卡了，有了这张单，这个月考核目标也顺利完成了。

我的组长经常对我说：“每天要尽可能多打电话，这样潜在的意愿客户就能被发掘出来，就会有收益了”。同时，她还让我把那些对产品感兴趣的用户名字单独列出来，然后隔两天在给对方回电话，进行沟通，这样会好一点。因为电话销售这个工作，有点像守株待兔，或者通俗的说就是碰死耗子，我们除了要有良好的口才与沟通能力外，自身的运气成份也很重要，因为有可能对方就急需你的产品服务，可就是找不到，这个时候，你一个电话打过去了，对方会十分兴奋的和你合作，并且给你签字刷卡，而对那些感兴趣的客户进行反复沟通，他极有可能就心动了。

并且最终决定和你合作，当然，电话销售工作对于女孩子来说优势很大，因为女孩子可能更善于和人沟通，由其是男老板，对方及时不做，也会很耐心的和你聊几分钟，说不定在这几分钟里，机会就来了。同时，当我们打的电话数量越多，潜在的机会也就越多，因为在社会上，有了一种产品，肯定就会有需要的人，只不过，你要把消息告诉他，这样他才会决定是否购买你的产品或者服务。

面对拒绝率高达95%的电话销售保险行业，第一个月是非常难熬的，有时候电话打得真的超级郁闷，被连续拒绝几十次之后再加上被顾客骂过之后，心情已经滑落到了最低点，再也不想继续打下去了，有几次甚至连放弃的念头都有。做电话销售最主要的就是心态问题，所以我把电脑的屏幕弄成了个跳动的大笑脸，每次郁闷时就看看那个笑脸，心情也会受其感染起来。另外一点呢，就是要忽视顾客的拒绝，把它当放屁，但是现在我还不能达到这个境界，被有些顾客拒绝后还是会忍不住骂回几句，当然不是在电话上，而是挂机后。

**保险主管培训心得感悟篇六**

在毕业临降之前，学校给予了我们一个培训的机会，为的是让我们对社会有所实践，我也非常珍惜这个机会，经过学校的安排，我到了\_\_\_保险公司分公司，从事我不曾熟悉的保险工作，紧张，茫然，不知所措的感觉涌涌来之，但是我可以克服，因为我坚信自己可以面对。

在公司，我先后接受了保险业基本理论和公司新推出的险种——万能险的基本条款及规定的培训，参加了销售万能险的产品发布会和不同形式的客户联谊会参与听讲新人培训会与每周例行的大小型晨会，参与保险代理人换签合同的各项流程处理事宜，接待保险业务员及为其制作、打印各种险种利益的演示表格，辅助个险销售部及组训室的其他同事解决工作上的问题等。通过这些各种形式的工作参与，我学到了很多宝贵的实用知识，主要是：

(1)保险搜集整理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，理智的判断，也激发了我对金融学的深化了解和欲学以致用的兴。

(2)对已知资料的分析和与同事们的交流，提高了自我的思考认知能力，通过,为,对保险业的现状的研究和前景的科学预测，进一步引发了我对职业取向的思虑，帮助了我在大学期间进行的职业规划和职业生涯设计。

(3)对职场有了初步、真实、贴切的认识，明确了努力和改善的目标，通过与同事们和众多的业务员的交往、接触，学到了珍贵的人际交往技巧和处世经验，交到了几位可以虚心请教的长辈朋友，感谢他们对我的指导、教育和思想启迪。

(4)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、搜集整理和提高能力的学习欲望。

(5)勤奋、踏实、认真、负责任做事风格的重要性，只有这样，才能得到认可，才能真正有所收获。

当然，以我个人之见也发现了一些小的问题，如保险代理人考核制度不够健全，保险业务员职业素质参差不齐，出勤制度不够完善，分工不定期不够明确等需要改善。

这次实践教会了我许多，不仅让我扩展了视野，增长了社会见识，而且为我大学毕业后走向社会打下了坚实基础，是我青春时期的一笔重要财富，使我终生受益。

**保险主管培训心得感悟篇七**

经过对理论课的学习，我了解了人身保险的基本原理、各类保险产品种类和职责等相关知识。然而这只是停留在理论的层面，如何把它运用到实践中去就需要走向市场，就需要到保险公司、拜访客户等深入到保险业务的每一个环节。此次我来到\_\_保险公司进行培训，以下是我的培训报告。

一、培训时间

二、培训单位介绍

\_\_保险公司是一家融保险、银行、投资等金融业务为一体的整合、紧密、多元的综合金融服务集团。

三、培训资料

本次我培训的岗位是\_\_保险公司的保险代理人。自保险业问世以来，保险代理人便应运而生，并成为保险业务经营不可或缺的部分。世界各国，凡是保险业发达的国家，保险代理也十分发达。目前，保险代理人在数量上，已经远远超过了保险公司人员。

保险代理从业人员虽然是代理保险公司招揽保险业务，可是他们的佣金却是由保险公司进行支付的，因而你不用担心代理人再会额外加收保费，更不必为保险公司与代理人的关系而产生疑问，认为代理人会损害自身利益。实际上，在规范的保险市场上，保险代理从业人员的利益与客户是休戚相关的，能够说客户就是代理人的“上帝”，他们的收入是与销售出去多少保单和供给什么程度的服务是有密切联系的，因而两者的利益是相通的。

了解保险公司构成体制、公司文化与发展史。具体了解保险内部的组织体系、管理体系，总公司、分公司、支公司、营销部之间管理与责权利的划分。了解保险公司在展业、承保、理赔等业务流程和熟悉主要险种和相关单证。具体明白保险在健康保险、意外伤害保险业务营销中的主要环节、主要险种。进行市场调查，了解人们对保险的具体需求和认识，保险营销现状并交流心得。具体向居民介绍\_\_保险产品并力促成交。

纸上得来终觉浅，觉知此事要躬行”，仅有行动才能让正确的理论和方法得以吸收和理解。但在保险公司更加强调行动的进取性，想法的先进性，被动的学习工作，效果是低下的，所以，我们需要主动出击。仅有主动出击才能使许多问题迎刃而解，许多知识才能尽快享用!

在培训期间，我觉得这一点我做的不足，总是怕打扰同事的工作，所以不敢贸然请教他们关于工作之外的保险知识和工作经验，从而使我错失了许多宝贵的求知经验。在以后的日子里，我定会吸取此次教训，主动出击，把握更多机会，获得更多知识和经验。

四、培训收获与体会

做保险代理人首先是做人。我们同客户打交道，首先要诚信，要善于与人沟通，这样客户才会信任我们。仅有“人”做好了，保险才能做好。

做保险代理人是做一项事业。银行保险代理专员是传播保障福音的幸福天使，为广大群众防范人生风险，让每个家庭都拥有平安。“帮忙别人、成就自我”，这是一项伟大的事业。同时，做保险代理人是做一项不需要自我投入本钱的生意。所以我们要热爱自我的工作，对保险事业怀抱着无比的信心。仅有事业心强的人，才能做好保险。

做保险代理人需要一种奋斗精神。每一天的工作都是战斗。虽然说做保险勤奋不必须能成功，但不勤奋肯定不成功。仅有不断进取，才能有成就。

五、培训总结

在\_\_保险公司培训的这段经历，对我以后无论从事保险这一行业还是其他行业，都会有很大的帮忙。如果以后我选择了保险这一行业，我将努力工作，做一个优秀的保险代理人。

**保险主管培训心得感悟篇八**

作为一名收银员领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事收银员工作已经三年，且取得一了定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

二、做好了员工的管理、指导工作

领班虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律已，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工.工作中，常听到周围的一些主管抱怨工作的繁忙，总有忙不完的事，总有加不完的班，总有挨不完的骂，总有吵不完的架，等等诸多的抱怨。在这里，粗浅的谈谈如何做好一个领班。

(1)、专业能力

作为一个领班，你必须掌握一定的专业知识和专业能力，随着你的管理职位的不断提升，专业能力的重要性将逐渐减少。作为基层的主管，个人的专业能力将非常的重要，你要达到的程度是，能直接指导你的下属的实务工作，能够代理你下属的实务工作。专业能力的来源无非是两个方面：

1是从书本中来，2是从实际工作中来。而实际工作中你需要向你的主管，你的同事，你的下属去学习。“不耻下问”是每一个主管所应具备的态度。

(2)、管理能力

管理能力对于一个领班而言，与专业能力是相对应的，当你的职位需要的专业越多，相对而言，需要你的管理能力就越少。反之，当你的职位越高，管理能力要求就越高。管理能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通协调能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自实践，因此要提高你的管理能力，需要不断的反思你的日常工作，用你的脑袋时常去回顾你的工作，总结你的工作。

(3)、沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括两个方面，跨部门间的沟通，本部门内的沟通(包括你的下属你的同事和你的上级)。公司是一个整体，你所领导的部门是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，下属工作中的问题，下属的思想动态，甚至下属生活上的问题，作为主管你需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于你的主管，你也要主动去报告，报告也是一种沟通。

(4)、培养下属的能力

作为一个领班，培养下属是一项基本的，重要的工作。不管你所领导的单位有多大，你要牢记你所领导的单位是一个整体，要用团队的力量解决问题。很多主管都不愿将一些事交给下属去做，理由也很充分。交给下属做，要跟他讲，讲的时候还不一定明白，需要重复，然后还要复核，与其如此，还不如自己做来得快。但关键的问题是，如此发展下去，你将有永远有忙不完的事，下属永远做那些你认为可以做好的事。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。绵羊可以领导一群狮子轻易地去打败狮子领导的一群绵羊，作为主管，重要职责就是要将下属训练成狮子，而不需要将自己变成狮子。

(5)工作判断能力

所谓工作能力，个人以为，本质上就是一种工作的判断能力，对于所有工作的人都非

常的重要。培养一个人的判断能力，首先要有率直的心胸，或者说是要有良好的道德品质，这是工作判断的基础。对于世事的对错，才能有正确的判断，才能明辨是非。其次，对于你所从事的工作，不管是大事，还是小事，该怎么做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，应该有清晰的判断，或者说是决断。其实工作的判断能力是上述四项能力的一个综合，主管能力的体现是其工作判断能力的体现。

**保险主管培训心得感悟篇九**

从参与公司的管理到现在又2个月的时间了，今天是第一次参与正式的主管培训,我以前的任务是怎么样想方设法做好自己手头的工作，提高自己的教学水平，教学能力。怎么样教好自己的学生，从3个月前接受管理这一块，总的感觉就是培训好一批自己的老师远比教好自己的学生还要难。一是自己没有做过管理，不知道改如何去做，二是身边没有榜样.而今天开设的培训弥补了这个漏洞.主管培训这将协助我们更多的人成功完成自己的梦想。使我们成功的转成管理人员. 这次培训收获很多，这次培训结束了，但是我知道这只是一个好的开始，为了更好的做好工作，以下是我为以后工作所作的计划：

1、 公司的企业文化和核心理念：用心关注学员成长灌输每一位老师.

2、 对教师做好责任心和好的执行力的培训.教师的工作本身就是良心活,有责任心的老师才有可能教好自己的学生。全心全意立即行动，这是优秀的执行力; 不痛不痒拖拖拉拉，这是低下的执行力。总之三流的主意加上一流的执行力，永远比一流的主意加上三流的执行力更有效。

3、 学会做人，学会做事。不管以前做的怎么样，目前我应当怀着一颗空杯的心去对待每一件事，去做好每一件事。为办公室的老师做好榜样的作用，用自己的行动去影响他们.稳定好我们的教学队伍。

4、 完善自己的性格，发扬自身的长处，弥补自身不足。

5、 注意工作中的细节。回想一下培训的内容，所讲到的不少内容都是非常细微并且灵活多变的东西。海底捞的成功靠的是做好细节.培训行业的成功靠的也是细节,但是这些细节却往往是最为关键的，极有也许起到决定性的用处。一个人的性格不少时候都是经过细节表现出来的。

总而言之，我感觉这次为我们举行的主管培训对我个人收获是尤其大的。它

不但仅让我提升了自身素养，增强了自我认识，宽阔了自身眼界，更重要的是，给了我以后奋力工作的信心，让我看到了自己以后的光明前途。在日后的工作中，我定然会尽自己最大的奋力做一个出色管理者。带出一支自己任何对手打不败的教师队伍.

现在的首要任务是建立健新教师的培训流程.拿出自己的教师考核标准.让每一格新来的老师在我们的培训下慢慢成长,也让每一个老师能清楚的认识到自己的能力应该得到的薪酬标准.使教学部的工作能够有条不紊的进行.我会尽力尽快做好的.谢谢魏老师和程老师对我工作和生活的帮助,也谢谢各位老师的协助.我工作中的不足还希望你们能提出来.祝大家工作顺利.身体健康.

**保险主管培训心得感悟篇十**

一、引言

随着学校生活结束，我们即将面临就业的挑战，为了更好的实践课堂知识和增强我们的实践能力和对社会的进一步了解。学校安排了这次培训，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在重庆江北希尔顿逸林酒店餐饮部进行了为期两个月的培训，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验，学会了很多的为人处事的道理和原则，不管是从知识、技能还是社会阅历等方面都得到了很好的锻炼，为以后的工作和生活打下了夯实的基础。

二、培训时间和培训单位

1、培训时间

2、培训单位

重庆江北希尔顿逸林酒店

重庆江北希尔顿逸林酒店座落于重庆市江北区观音桥洋河一路协信大厦b栋，是一座集住宿、餐饮、会议及娱乐、休闲为一体的五酒店，它的地理位置优越，环境舒适，现代化设施设备完美，以优质、高效的服务赢得中外宾客的赞誉。重庆江北希尔顿逸林酒店拥有大、中、小会议室多处，会议设施先进，具备多种同声传播、多媒体投影系统，会议服务周到细致，是商务洽谈、新闻发布、学术交流、签约仪式、举办展览、举行会议的理想场所。

三、培训过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了一傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们培训生的上班时间是八小时工作制，每周休息两天，主管根据我们的需要，为我们排了两班制，即上午十点到晚上九点、下午两点到晚上收市，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过老土而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是:酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是培训生而对我们冷漠生硬;在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动;在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由希尔顿是一所老牌的涉外酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

四、培训岗位与内容

1、培训岗位

餐饮部

2、培训内容

熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括:

(1)酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。

(2)酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。

(3)酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。

(4)酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。

(5)酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的情况。

(6)酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。

(7)参加公司的岗位培训，熟悉自己的工作职责，了解本岗位的重要性及其在酒店中所处的位置，了解工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的责任、职责范围。

(8)熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种;沽清的品种。

五、希尔顿酒店存在的不足

以上是我在培训过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对重庆江北希尔顿逸林酒店的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法。1、各项规章制度及其落实不是特别到位

所有高酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。重庆江北希尔顿逸林酒店的各项规章制度也不是很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况是重庆话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用重庆话的员工大有人在，毕竟希尔顿是一个涉外的高酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。2、对餐厅卫生的管理和监督不是很到位

曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅培训的两个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。3、没有建立一套公开透明的激励机制和晋升制度

据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职;另外酒店的激励机制中几乎名存实亡。4、没有树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化

一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。在两个月的培训过程中，我发现希尔顿酒店中餐厅似乎并没有一个深入人心的文化核心(可能是我工作的时间太短了)，即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。5、管理层之间缺乏有效的沟通和交流

一个企业要进步，要发展离不开一个好的管理团体。而我所在的中餐厅正缺乏这种团体，不管是经理之间、领班之间还是领班与经理之间都缺乏沟通与交流，各领班之间拉帮结伙、勾心斗角我们便理所当然的成为了炮灰，出了什么事情便往我们身上推，整天不是吵架就是斗嘴，乌烟瘴气一团糟。而经理与领班之间也是如此，听说是因为我们经理跟领班们以前都是一个酒店做服务员的，所以她们便有些气不过。总之，那是一个女人的战场。6、菜品及其服务不是很到位

据我所知，现在中餐厅的大多数人，包括老总、经理、主管、领班、服务员、厨师都是从大世界酒店出来的，所以，不管是从服务还是菜品方面都是照搬照抄，没有一点创新意识。

六、改进措施及其建议

1、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化

在两个月的培训过程中，我发现希尔顿酒店中餐厅似乎并没有一个深入人心的文化核心(可能是我工作的时间太短了)，即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。所以才造成了其发展的滞后，经营管理的缺陷。如果它有一个能够凝聚人心的精神性的企业文化，那会是另一番新天地。

2.强餐厅卫生的管理和监督

在餐厅培训的两个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，除了不定期的检查手指甲。而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。也许是因为时间的缘故没得时间洗，也许是因为酒店员工洗手间设在负五楼，而中餐厅在三、四楼而且还只有一部电梯的缘故，总之，加强对卫生的监督和管理迫在眉睫，酒店可以从几个方面加强完善，比如时间安排，比如通道改进等等。

3建立健全一套完善的管理机制

毕竟希尔顿是一个涉外的高酒店，服务需要标准化、管理需要人性化人性化、操作需要规范化专业化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。如此一来，既可以弥补其他方面的不足也可以体现其管理方面的水平。

4加强创新意识，提高服务技能

创新是发展的灵魂，是发展的核心，一个企业如果不图进取，只知固步自封，是会慢慢被社会淘汰的。服务水平，服务技能的高低也是衡量酒店整体水平的一个重要标准，来消费的人群大多数都是冲着一个名气，一个享受服务去的，如果服务不到位，不标准就留不住回头客，留不住客人，那酒店也就只能坐以待毙了。

5加强管理层之间有效的沟通和交流

如今的社会是一个信息高度集中的信息化社会，一个社会要进步、一个企业要进步，要发展离不开一个好的信息集中管理体系。而我所在的中餐厅正缺乏这种团体，不管是经理之间、领班之间还是领班与经理之间都缺乏沟通与交流，各领班之间拉帮结伙、勾心斗角我们便理所当然的成为了炮灰，出了什么事情便往我们身上推，整天不是吵架就是斗嘴，乌烟瘴气一团糟。试问，这样一个环境如何能带动酒店的发展?所以，实在是有必要加强领导班子之间的交流与沟通，实在不行的话可以撤掉个别领导，能者居之。

七、培训主要收获和体会

1、培训收获

通过这次培训，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自己的见解和认识。在酒店培训期间我不仅更加熟悉酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

1、1服务技能的提高

在这次培训中，我们培训了服务技巧和服务规范，深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟悉的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务。

1、2从业能力的提高

酒店培训和培训经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

(1)语言能力酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾驭自如的语言能力是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。想要获得驾驭自如的语言能力，就要做到语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。注意交谈的对象，即可人的身份，及客人的心理，采用适当得体的语言，正所谓要做到“见人说人话梦见鬼说鬼话”另外语言表达中一个非常重要的方面便是与客人交谈时要注意句子成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等，也就是说讲话要有逻辑性不能呢个前言不搭后语，罗嗦不清，没有因果关系等，这很容易照成客人的误解，从而造成我们服务工作中的失误，和客人的不满。我们还要合理运用身体语言和手势，有时候在服务过程中，过多的语言会造成客人的厌烦或者打扰到客人，因此就要用到肢体语言和手势或眼神等，这时候肢体语言手势眼神往往能给客人提供更满意的服务

**保险主管培训心得感悟篇十一**

一、培训的单位

市区的一所五酒店。包间墙上的壁画具有独特的风情，国际品质的家具，让您倍感温馨、舒适和便利。

二、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期三个月的培训，但酒店还是按正规的培训生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解;第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解;第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们培训的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的培训让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。餐厅主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。

三、培训过程

酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们培训生的上班时间是8时工作制，一个月休息4天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上4小时和晚上4小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但每个月都会有个中提成，我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是培训生而对我们冷漠生硬;在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动;在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人;而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

四、心得看法

1、各项规章制度落实不是特别到位。所有酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。北京蕉叶饮食有限公司的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，毕竟北京蕉叶饮食有限公司是一所全国连锁店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

2、加强对餐厅卫生的管理和监督。曾经在网上看过一个调查，在餐厅培训的一个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。

3、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职;另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励，事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

五、培训总结

酒店培训的日子结束了，这次酒店培训也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西。除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道;同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识;更为重要的是，在工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。最后，感谢酒店能提供这样的培训机会，在此祝愿酒店能够越办越好。

**保险主管培训心得感悟篇十二**

一、培训目的

今年年底开始了我的培训生活。在培训中让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，培训期间我严格按照酒店的安排和计划一步一步地开展工作，努力的学习，积极的工作。

二、培训内容

培训期间我的工作范围是在酒店前厅部。一开始的时候我被分配到总机，总的来说这方面的工作是最为简单的，而且工作也没有压力。经过了一个月的工作我觉得我的激情都要被这没有无聊的工作给磨灭了。但那时有一个机会出现在我面前，通过自己不懈努力以及酒店领导的帮助与关怀，我成功地在服务技能大赛中获得前台问询的亚军。比赛回来我换了培训岗位。在礼宾部待了12天。礼宾部主要的工作就是迎宾，为客人开门，微笑致意，指引客人。虽说早礼宾部地收获不多，但很高兴认识了那个胖胖可爱的督导。

接下来的一个月就稳定在前台培训，相对而言前台是一个很锻炼人的地方，你每天要面对形形色色地客人，解决客人提出的;任何问题，不管是合理还是不合理的要求，但都要尽量交出满意的答卷。顾客是上帝，这是服务行业尊崇的守则。前台琐事较多，是整个酒店地枢纽部门，而且还接触到收银。在我刚来前台学习的时候小错大错不断。部门领导给予了我耐心的教导以及很大的帮助，让我很快地成长。但我自身也很努力，不负领导的期望，很快走上正轨，独立工作，并能独挡一面。在这九个月里我们先后也经历了五一国庆长假，元旦，以及春节等这些重大的节日。在这繁忙的节日中我们学到了很多，并顺利地度过。就像他们说的经历了这些，证明我们就真正长大了，出师了。

三、培训体会

工作是累的，辛苦的，但也是开心的，幸福的。工作的繁忙与困难有事后会让我们受挫，退缩。但你面对了，解决，那就是成长了。同时之间和睦地相处，在这个大家庭中我们互相扶持，一起面对困难，一起出去玩，都留下了我们欢声笑语。

总之，这段时间的培训我也曾经因困难而想退缩过，但是我也自豪过，我也学到了书本上没有的知识，我也为真正的酒店服务，更是丰富和巩固了我大学的理论知识，这段培训经历是我的收获。我可以这次经历中的事情来指导我今后的学习和工作，无论是对社会的认识和对社会人的认识都更深了一步，这种财富是宝贵的、无价的!他可以教导我将来走向社会应该怎样做人，应该做什么样的人，做人应该怎么样。尤其是在即将毕业的时间里让我们清楚了的目标，明确了方向，赢得了动力，找到了不足，看到了差距，坚定了信心。这才是我们的收获，的财富，的结果。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找