# 保险公司客服的个人工作总结 保险公司工作总结汇报(四篇)

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2024-09-05

*保险公司客服的个人工作总结 保险公司工作总结汇报一今年以来，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、...*

**保险公司客服的个人工作总结 保险公司工作总结汇报一**

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矗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。

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：

1、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。

2、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。

3、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。

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。

**保险公司客服的个人工作总结 保险公司工作总结汇报二**

20xx年，我司客服部在总、省公司客服部的.科学有力指导下，紧密围绕公司总经理室提出的“抓稳定、夯基础、防风险、重效益、树品牌”的年度工作指导思想，坚持“以客户为中心”，以“管理升级、服务升级”为目标，不断强化服务意识、提升服务技能和创新特色附加值服务，在工作任务重、人员配备紧张的情况下，较好地完成了总（省）公司下达的各项任务指标，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20xx年我部门工作情况汇报如下：

20xx年，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。

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。

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。

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。

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。

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“3115消费者维权日”、“6116”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。

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。

**保险公司客服的个人工作总结 保险公司工作总结汇报三**

在过去的一年及将结束的时候，根据总经理室的要求，本人对过去的一年的工作述职如下：

本人于xx月加盟到公司以来，一直分管客服中心的经理工作，主要做了如下几个方面的工作。

由于我们支公司成立时间不久，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、管理规定、实施细则及各种办法20多个，初步形成一套完整的管理制度，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。

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、共立案：件

2、已决案件：件，已决进额：万元。

3、未决案件：件，未决金额：万元。

4、赔付率：％。

5、结案率：％。

6、人伤调查率：（5000元以上的98％）。

7、告破骗赔案件：件，挽回赔偿金额：万元。

8、拒赔案件:件，拒赔金额：万元。

9、核价剔除金额：万元。

10、人伤剔除金额：45.81万元（其中车险22.61万）。

上述合计为公司减少赔付：万元。

1、抓管理。客服的管理工作，是非常重要的工作，它包括人的管理、业务的管理、和服务的管理。在对人的管理上，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；在业务管理上，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意，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，使员工满意、公司满意，客户也满意。

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。

1、思想意识保守，工作不够大胆和创新，工作虽然到职，但没到位，工作力度不大，工作不够细，思想工作也不到位，组织、协调和沟通不够。

2、客服的基础工作有一定的差距，如：制度建设、人员配备、工作流程、服务网络和信息支持等都不够。

3、对各种制度、规定贯彻和执行的不利、不严、不细、不彻底，如：奖惩办法等。

4、服务意识不强、措施不利，全省的服务体系和服务网络不够健全，服务的办法不多，也没什么特色。

1、加强思想政治工作，加强学习，认真贯彻执行总公司的各项方针政策，树立服务的观念、管理的观念。

2、加强管理工作，一是加强对人的管理，制度管理和思想工作，提高部门员工的思想觉悟、工作责责任心和责任感；二是业务的管理，管好业务流程，管好理赔质量，使整个业务在规范有序中进行。

**保险公司客服的个人工作总结 保险公司工作总结汇报四**

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。

众所周知，企业的业务来源于他的客户资源，而每个客户又都有他特有的特点，作为企业只有知己知彼，运用技巧努力把客户团结在自己的周围，不断提高他们的忠诚度，才能在激烈的市场竞争中占据一席之地。然而对于保险企业来说，展业难，续保更难的情况却屡有发生。在14年这样一个市场经济不景气的大环境中，如何建立和提高客户的忠诚度就显得尤为重要了。那么，作为客服工作者我们究竟应该怎样提升客户的忠诚度，提高公司的续保率呢？总结过去的经验和教训，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。

同时，还要不遗余力的了解顾客的需求。在现今激烈的市场竞争环境中，仅有服务的口号是留不住客户的。客服工作不能仅考虑如何解决客户已经面临的问题，而是要站在客户的角度，尽可能地去了解客户的需求、消费习惯、服务预期和接受服务的方式等等，想客户之所想，急客户之所急，为客户提供更加人性化的服务。只有倾听客户的声音，找到其不满的根源所在，服务过程才会变得更加顺畅，服务的失误率也会下降。首先，要重视对客户需求的调查分析。通过调查发现哪个环节的服务对客户最重要，并指出每项服务的重要程度；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。

此外，要想提高客户的忠诚度，还要努力探索增值服务。整合利用企业的一切资源，根据客户需求和具体问题提供科学合理的解决方案，以客户增值体验为中心，引导客户的需求。

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。

综上所述，客户服务工作是一项长期性的工作。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，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；

二、加大对客户的回访及问卷调查力度，了解客户对我公司现有各项服务措施的要求及意见；

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；

五、重视客户投诉，对待每一起投诉都要寻根问底，找出引发投诉的根源，并与客户良好沟通，积极处理和解决。

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