# 保险业务员个人工作总结上传下达(16篇)

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2024-08-09

*总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。保险业务员个人...*

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**保险业务员个人工作总结上传下达篇一**

一、工作内容

投保单的初审、登记、交单。保单的领取，发放登记。报表，包括各家代理公司本月截止到当天的数据报表、各渠道本月截止到当天的数据报表、每周各推展内勤截止到当天的数据报表、每日数据汇总报表，次月做上月的月度汇总报表。库存管理，主要是产品单证它的一个入库和领取的登记。

二、个人成果

经过对投保单的认真仔细的审查之后，确保无误再交到运营进行扫描录入，减少后续问题的发生，以便提高承保速度。每天对总公司下发的报表做进一步的处理，统计，以便于各家代理公司及时的了解自己的业务量，对于各位老师来说就是能够及时的了解自己的任务进度，做到心里有数，通过对数据的分析，为后续工作制定更好的计划。就我个人而言，我觉得工作成果对我来说就是工作收获，那的收获就是学到了很多的知识，积累了一定的经验。

三、工作不足

对于初审工作，经过一段时间的工作之后，出现的一些问题，比如证件号、银行卡号填写错误，邮编错误等等，让我深刻的意识到，这不是一项简单的工作，因为往往越是觉得容易的工作就越容易马虎，而初审这项工作恰恰是需要认真、仔细。单子多的时候，我就用以着急，也就容易马虎，所以这一点是需要改正的。另外一点就是还欠缺业务知识，业务水平还有待提高。

四、明年工作计划

继续做好先前的工作，听从领导的安排。努力做好自己的本职工作，做好后援服务，为公司搭建一个更好的平台。继续努力的学习业务知识，提高自己的业务水平。

过去的一切都只属于过去，在新的一年里，我要努力弥补做得还不够的地方，继续为公司创造出更大的收益！

**保险业务员个人工作总结上传下达篇二**

光阴似箭，转眼间20xx年即将进入尾声！感谢领导在这即将一年的工作中，对我的帮助支持与指导。同时，在这工作期间，有得也有失，现就将20xx工作简要总结如下：

一、提高自身素质，履行自己的职责

为了适应当前工作的需要，应该时刻把学习放在第一位，提高自身综合素质，非凡是增强保险方面的知识，做一个真正的保险人。主要工作是上传下达、文件治理、档案治理以及零碎的事情，这些看似简单的事情，做起来却需要有足够的耐心，记得第一次拿出文件给领导看时，文件是一遍又一遍修改，一遍又一遍打印，甚至让自身泄气烦燥，可是后来将心比心，公司领导都可以不厌其烦认真对待每一个文件，乃至每一个字，而做为我显然是微不足道的，达到了培养耐心的良好目的。态度决定一切，在工作中我会继续竭尽全力做好自己的事情。

二、执行做好领导交办的任务

做为自身来说，除了做好自己份内的事以外，执行领导交办的事情当然也是理所当然的。同时我积极配合领导安排的工作，做到腿勤，手勤，嘴勤，不怕苦，不怕累，对工作尽职尽责，尽量替领导分忧，提高了办事效率。

三、在工作中存在的问题

在这一年中，存在着很多不足之处，如在面对千头万绪工作中，未能总结出积极有效、简捷明了的工作方法，缺乏对保险理论与业务知识的深入了解。在今后的工作中，我会更加积极努力提高自己，不断总结经验教训，让自己的不懈努力创造应有的价值。同时，在工作中如有不对的地方，还需领导批评指出。

我深信，在领导干部正确指导和全体员工的共同努力拼搏下，未来xx公司会做的更大、更强、更辉煌！

**保险业务员个人工作总结上传下达篇三**

今年以来，在外部经济形势和市场环境更加复杂多变的情况下，xx公司全体员工齐心协力，攻艰克难，紧紧扭住经营绩效这一主线，牢牢把握经营管理这一根本，始终盯住队伍建设这一关键，立足自我求发展，勇于创新求突破，克服了种种困难，业务发展和经营管理都取得了较好的成绩。现总结如下。

一、扩大车险及非车险保费规模

今年以来，xx公司根据分公司各项会议精神和分公司总经理室的要求，充分抓住内部业务政策改善和外部环境规范的机遇，重点抓好了车险业务的续保工作和特种车的增保工作，并新开多家4s渠道业务新保了车队业务，使车险的保费规模快速扩大。此外我们还通过分公司相关部门的大力协助，今年续保工作得以顺利完成，为全年的非车险工作任务奠定了基础。在此基础上，支公司还在积极拓展其它渠道的非车险业务。

二、全面推行各项考核制度

考核制度是驱动经营行为最重要的指挥棒，是经营行为正向激励的机制保证。公司在考核管理中采取了一系列措施，建立和完善了以利润考核为中心，以总成本控制为前提，提奖比例与保费规模、险种分类相挂钩的绩效考核机制，在发展过程中根据实际情况，动态适时调整策略，并对为公司争得特殊荣誉的员工，给予相应的奖励。这些机制促进了业务的正常发展，有力的保障了支公司保费规模的达成。

三、努力防范经营风险

预算管理是总公司近几年提出的新型管理思路，给我们的利润预测工作带来了很大的挑战，我们根据分公司计划财务部的要求，对保费收入、满期赔付率、险种结构等要素设计了不同的动态模板，对利润指标进行科学预测，并以此为基础加强内部监督和经费控制，实现了全面预算管理。合理高效合规的使用费用，并进一步开展对“财务业务数据真实性”自查和“中介业务合规自查”整顿工作，以提升管控水平。

四、工作中存在的主要不足

业务结构相对单一，保费构成不尽合理。支公司车险业务偏大有其历史原因，但是由于市场竞争的因素，非车险业务有所下滑，人身险业务又一直无法打开局面，所以，支公司的保费结构不尽合理。历年制赔付率不理想。因为业务结构不尽合理，在遇到较大的赔款时，赔付率偏高，效益状况不理想。人员结构和素质有待提高。展业员工偏重车险，对非车险、人身险等险种不了解，不专业，所以，在非车险、人身险业务上始终难于突破。此外支公司内高级管理人才和优秀销售员工缺乏，内部培训还比较薄弱。

**保险业务员个人工作总结上传下达篇四**

一转眼已经是20xx年了，在这新年来临之际，回想自己一年所走过的路，所经历的事情，没有太多的感慨，没有太多的惊喜，只是多了一份镇定，从容的心态。

一、工作内容

1、投保单的初审、登记、交单。

2、保单的领取，发放登记。

3、报表，包括各家代理公司本月截止到当天的数据报表、各渠道（各片区经理）本月截止到当天的数据报表、每周各推展内勤截止到当天的数据报表、每日数据汇总报表，次月做上月的月度汇总报表。

4、库存管理，主要是产品单证它的一个入库和领取的登记。

二、个人成果和不足的总结

1、个人成果：第一个方面就是初审工作，经过对投保单的认真仔细的审查之后，确保无误再交到运营进行扫描录入，减少后续问题的发生，（减少问题件）以便提高承保速度。第二个方面是报表，每天对总公司下发的报表做进一步的处理，统计，以便于各家代理公司及时的了解自己的业务量，对于各位老师来说就是能够及时的了解自己的任务进度，做到心里有数，通过对数据的分析，为后续工作制定更好的计划。就我个人而言，我觉得工作成果对我来说就是工作收获，那的收获就是学到了很多的知识，积累了一定的经验。

2、工作不足：对于初审工作，说实话开始的时候我觉得它就是个小case。但是经过一段时间的工作之后，出现的一些问题，比如证件号、银行卡号填写错误，邮编错误等等，让我深刻的意识到，这不是一项简单的工作，因为往往越是觉得容易的工作就越容易马虎，而初审这项工作恰恰是需要认真、仔细。单子多的时候，我就用以着急，也就容易马虎，所以这一点是需要改正的。另外一点就是还欠缺业务知识，业务水平还有待提高。

三、明年的一个工作计划

1、继续做好先前的工作，听从领导的安排。

2、努力做好自己的本职工作，做好后援服务，为公司搭建一个更好的平台。

3、继续努力的学习业务知识，提高自己的业务水平。

过去的一切都只属于过去，在新的一年里，我要努力弥补做得还不够的地方，继续为公司创造出更大的收益！

**保险业务员个人工作总结上传下达篇五**

今年，保险经过全体员工的团结拼搏，开拓进取，在业务拓展、内部管理，树立形象等方面取得了较大的成绩。内强素质，外塑形象，通过公司上下的团结一致，奋力拼搏，真正把建成一家精品公司。回顾今年的工作，可以进行以下总结：

一、在个险业务方面

按照年初制订的总体战略，以标团建设为重点，突出培训，强化增员，稳扎稳打，健康发展，管理一步一个脚印，成绩一步一个台阶。顺利实现“首季开门红”后，又积极配合参与省公司开展的xx活动，我公司全体员工和广大营销员，以忘我的工作热情，高度的荣誉感、责任感和必胜的信心，积极投入到了这场为荣誉而战的战斗中去，取得良好的竞赛成绩。在省公司中，我们也获得小组胜出奖。全年个险保费和增员率在各家保险公司下滑的情况下，继续保持稳步增长。

二、在团险业务方面

在市场非常艰难的情况下，抓住有力时机，大力开拓渠道业务，“绿色救助”、“小额信贷”“建工险”等都已经走上了良性发展的轨道。今年我公司与顺利续签了“职工团体商业医疗保险合同”。这个合同的签定，为我们公司带来巨大的社会效益和社会影响，为公司的有续发展奠定了坚实的基础。意外险业务规模迅速扩大，赔付率不断下降。在各个保险公司的业务都没有增长或有所下滑的情况下，我们的意外险业务对比往年实现了较大幅度增长，市场占比不断扩大。

三、银行保险方面

今年，面对竞争异常激烈的市场，在强化对银行客户经理综合素质培训的基础上，进一步加大了对渠道的管理和维护，对银行渠道进行了梳理，对其架构做了调整，使渠道管理更具有专业化、规范化，使和小额信贷险业务都得到了健康发展。在费用下调的情况下，我们的业务仍然完成了x万元，顺利完成省公司下达的任务。

四、续收业务方面

在加大客户服务专员技能技巧培训的基础上，强化区域管理，加大银行代收知识的培训，当期达成率不断提高。按照省公司和市公司的考核，各项指标全部达标。尤其在省公司组织的“争先创优”活动中，一直战果辉煌。

**保险业务员个人工作总结上传下达篇六**

\_\_保险公司在省市在过去的一年里，在正确的领导下，依靠我公司全体员工的不懈努力，公司的业务已经取得了突破性的进展，在全省第一个突破的保费收入为一千万元人民币。今年，该公司提前两个月完成了省公司年度营销任务，各项工作健康顺利发展。下面结合具体的职责，我谈论一年的成就和缺陷。下面是我的工作总结：

一个想法，工作

积极落实省公司有关的一系列重要指示公司的发展，与时俱进，努力工作、务实的效果，是由员工紧紧围绕“基于改革，加快发展，真诚的服务，提高效率”中心，进一步转变观念，改革和创新，面对竞争日趋激烈的保险市场，加强核心竞争力，实施多元化管理，通过努力和奋斗，公司保持着良好的发展趋势，为保险公司的可持续发展做出了应有的贡献。

各级，加强学习提高他们的业务素质和管理水平。作为一名领导干部，肩负着重要的责任由上级领导和所有员工和任务，实现公司的经营政策需要我。所以，我真的注意保险理论的研究和管理能力。注意使用科学的方法来指导我们的工作，规范自己的行为，建立强烈的责任感和事业心，继续提高自己的业务能力和管理能力。

不断提高公司业务人员队伍的整体素质。收购一年，我一直在培训员工的服务质量的重要内容的建设团队，和经理的办公室一起来实现有针对性的培训计划，加强领导和员工队伍建设。

第二，业务管理

“没有规矩不成方圆”。稳步发展，公司必须开发一个规范，加强管理。管理是一种投资，投资必然会产生效益。我负责业务工作，需要管理更多的受益。只有不断完善各种管理制度和方法，并付诸行动，做出成就，看到好处。我主修企业管理做以下工作;

1、根据公司的年度销售任务，发布各部门办公室每周、每月、季度和年度销售计划。计划实事求是的精神，根据各种险种特点、客户特征、系办公室各部门办公室的合理和可实现的目标。目标确定了，我把“实现一切，一切监督”的原则，通过加强过程的管理和监控，确保顺利完成各部门办公室的目标计划。

2，作为一个经理，负责业务我真的注意到收购部门办公室团队建设。总是注意到系办公室经理和部门办公室的成员思想和专业素质教育。在过去的一年里，我组织开球，业务讲座、业务培训活动，组织大家学习的知识、经验，找到提高职工综合素质。培训注重保险的学习理论，知识获取技能，强调团队精神的培养。促进团队学习不断提高自己的质量，公司的持续、稳定发展奠定坚实的基础。

3、帮助经理的办公室全面薪酬制度创新，不断加强公司基础管理工作。建立和post和绩效工资制度改革。今年，我密切的立场，赔偿社会化，绩效奖金和福利多元化“四个现代化”的目标，全面的企业工资制度改革。初步建立了一个可以，可以进入，可以充分激发员工积极性和创造性的用人机制。

第三，系办公室负责这项工作

除了企业管理，我也是一个营销经理。营销销售只有一个成员，我的主要业务是面对大客户。我的大客户业务主要是shengzi公司。根据公司团队的特点，最初的车辆保险的基础上，我第一次在这个城市商业卡车货运保险。货运保险的开放是提供安全和公司的保费收入增加，真的杀了一举两得。通过不懈的努力，我们的年度保费收入9009549.94元，汽车保险费8250160.12元，759389.82元，汽车保险业务赔付率的过期\_\_。成为公司的发展的重要保证。

四、在工作

下班后，和负责业务更重要的是，犯错误有时忙。有时服务及时，例如，统计偏差，等。有时与急躁，有时工作太焦虑，而影响工作的进度和质量，不方便在处理一些工作的关系。

**保险业务员个人工作总结上传下达篇七**

我已在--保险公司工作-个年头。在同事和领导的热情帮忙下，经过-年的历练，已从当年的保险新手，成长为专业老练的公司保险的重要负责人。在岗位上，我能为客户带给很好的保险咨询服务，并且还能为公司外出招揽新业务，为公司的发展做出应有的贡献。在公司里，我遵纪守法，团结群众，与同事们共同完成领导和上级布置的工作任务。下面是我对20--年工作状况的总结。

一、不断学习，参加培训，使业务水平不断提高

学无止境，虽然我对公司的各方各面都已很熟悉，但我仍不满足于现状，为了不断提高自己的业务水平，我用心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。

二、提高觉悟，在思想上政治上不断进步

一向以来，我都持续着用心取的心态，用心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。

三、按规章制度办事，提前完成公司各项任务

我始终怀着一颗为公司谋利的心，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，坚持礼貌用语，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。平时的工作中，我一向做到兢兢业业、勤勤恳恳地努力工作，上班早来晚走，立足岗位，默默奉献，用心完成支公司和本部门下达的各项工作任务。能够用心主支动关心本部门的各项营销工作和任务，用心营销电子银行业务和各种银行卡等及其它中介业务等。

总之，保险事业已成为了我人生的一部分，带着执着和热情，我会一向走下去，鼓足干劲，履行自己的工作和岗位职责。在这一年以来，我努力按上级领导的要求，切实做好各方面工作，也取得了必须的成绩，并得到了领导的肯定，也得到了同事们的好评。在对取得成绩的同时，我也发现自己与最优秀的伙伴相比，还存在着必须的差距和不足。但，我有信心和决心在今后的工作中努力缩短与他们的差距，勇克服缺点和弥补不足，为进一步提高自身综合素质而努力。

**保险业务员个人工作总结上传下达篇八**

内容提要：

1、寿险市场现状分析

2、目前现状下市场的机遇和挑战

3、工作的总体思路

4、时间段的目标设定

5、具体措施：队伍、业务

6、上级公司的支持政策

一、寿险市场现状分析

截止20xx人口40万左右，其中城区人口10万左右，下辖11个乡镇，人口30万左右;同业中专业公司有人寿、太平洋、平安、太平、泰康五家;代理公司华邦、恒瑞达、中诚、祺顺、金鑫、众联六家，合计十二家;

其中在队伍方面，除代理公司外，五家专业公司农村队伍基本萎缩，除国寿在农村尚有四个较成建制的网点外，其余在农村市场网点已全部取消;城区队伍中除国寿利用其收展队伍建设实现正增长外，其余各家专业公司的城区队伍均负增长;

业务方面，专业公司较去年同期均有所增长，虽然效果不是很明显，但可以看出市场复苏的状态;

二、目前现状下市场的机遇和挑战

事物的发展规律发展期、鼎盛期、衰退期，告诉我们寿险市场经过近四年的低迷状态，势必将迎来又一轮发展期;

我们的优势：

(一)品牌优势：的历史底蕴和价值品牌是对目前寿险从业人员和寿险客户、准客户的说服;国寿只所以能够在寿险市场中独居半壁江山，这也是原因之一;

(二)政策优势：政策优势是建立在品牌优势之上的，三农保险服务站的体制建设，既结合了人保财的客户资源和网络，又充分的利用的政府资源，使寿险的队伍发展回归到九十年代初期的模式，在组建初期改血缘管理制为行政管理制使利益链更简单，推荐更协调，主管更接受;

(三)人员优势：本人在洪泽寿险市场的城区和农村业务、队伍发展方面都有较深的认识和了解，并有一定的人脉资源;

我们的劣势：

(一)公司导向：就现状而言，个险在人保寿目前的业务经营中，非主渠道，在上级公司的政策倾向上，相比于其他公司，可能显的不足;

(二)失调发展：初期发展上未能做到通盘考虑或是发展不均匀(仅指城区和农村的队伍发展比例)，丧失了开业这个重要的经营借口;

(三)品牌利用：就人保寿险而言，在市场的知名度部高(可以用很低来形容)，这与人保这个品牌很不相匹配;

三、总体思路

就目前了解和掌握的人保寿险公司相关精神，结合寿险市场的现状，立足当下、放眼未来，制定本工作计划。

充分利用人保的品牌及资源优势，在队伍发展上短时间内利用三农保险服务站，紧扣同业引进。农村选定六个乡镇及增员主体，只对增员主体进行追踪和辅导，确保在考核期限内实现有效人力15人;

紧紧把握市公司的费用支持政策，在业务发展上秉承开源节流，收支平衡;结合增员主体的人力情况，按照《基本法》进行架构的搭建，通过有效人力的达成，实现保费的增长;

四、时间段的目标设定

五、具体措施

(一)队伍

1、同业引进缩短时间降低成本利用公司现用的《中心乡镇三农保险服务站建设实施意见》(以下简称《实施意见》)，依托人保品牌资源优势，结合人保财在原有的六个中心乡镇已取得的营业执照，按《实施意见》中的待遇及要求，物色增员主体;

2、追踪辅导以人带人裂变效应按照《基本法》及《实施意见》的要求，加大队增员主体的增员追踪和辅导力度，公司层面重点

帮助六个增员主体开展增员工作;同时利用我们自身优势，提高农村三农保险专员创说会的召开频率，开到镇、村、组，一会三用(第一谈增员、其次谈业务、再次卡折)，此举还可起到人保寿险公司的品牌宣传作用;

3、会议扶持营造氛围正规运作以周为单位，推进\*运作(增员促进会、经营分析会)，让业务人员来有获走有劲，对上级公司的精神上传下达，体现公司对营销团队的正规化经营的重视，打造营销人员的主人翁意识;

4、摆正位置主动互动借力使力利用苏人保财险发【20xx】322号和《实施意见》的文件精神，主动定期向财险公司汇报工作，开展互动业务，利用当地人的优势融洽好与财险公司的关系，在财险客户资源上寻求突破，使增员主体及下面的业务伙伴留住人留能人有事做做好事

(二)业务

1、盘活现有强基固本首先协助黄经理整理现有代码库中的人数，利用会议经营及追踪配访，加大沟通力度，保证现有人员考核通过和晋升;

2、新进人员有效增长我们近期将增员的主要对象放在以《实施意见》为主导下的同业引进工作上，所以新引进的人员也是业务增长的关键，《基本法》是追踪的借口，利益化是的引导;

3、创新会议提高实动我们在思考，寿险公司的产品说明会还能有什么创新，如果说明会没有突破，那么在产品结构上能不能有突

破，首先一味的追求高保费的签单促成，到账率低、业务员容易受到打击，结合我们的实际情况，我们结合增员动作计划将卡折等短险的产品说明会开到镇、村、组，一来提高业务人员的从业信心，二来提高大家参与说明会的兴趣，保障后期缴等产品说明会的运作，三来可以帮助业务人员积累客户资源，四可以提高支公司的费用额度;当然此举并不是说我们不注重期缴保费的增长，而是不同时间段的侧重点不同;

六、希望得到上级公司的支持政策

(一)领导支持上级领导的关心和鼓励是支持中的重中之重;

(二)政策支持可否将《中心乡镇三农保险服务站建设实施意见》方案，作为对的扶持，进行适当的延期;

(三)硬件支持必要的公司基础布置及办公设备;

**保险业务员个人工作总结上传下达篇九**

20年过去了记得初来本公司时，由于行业的区别，还有工作性质的不同，确实有过束手无策，好在有同事们的帮忙，使我以最快的速度熟悉了业务流程，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路和一定的了解，在这短暂的两个多月里，通过对一定量客户的拜访等工作使我对本行业有了一定的认识和了解，也为后期的销售工作打下基础。面对市场竞争激烈的挑战，抢抓机遇，提升自己。

一、个人工作不足：

我作为销售部门的一名普通员工，在公司领导和同事的关心和帮助下走过了两个多月，在这两个多月中各方面没有很好地完成公司给我的各项指标，主要表现在如下几个方面没有做好

1、我作为销售部门的员工，深深地感到肩负重任，作为公司的窗口，自己的一言一行也同时代表了公司的形象，所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己，加强自己的专业知识和技能。

2、在拜访的客户中优质客户这一块中，也屡次没有取得好的成绩，错过了很多客户资源，因各方面因素导致大部分客户没有选择我们的机组。

3、在商务方面，由于一直以来没有接受过任何有关于这方面的培训，所以做得不是很好，致使很多客户对我的印象不是很深。以后需重要客户多拜访，加强商务方面的技能。

二、明年工作计划：

公司在不断改革，订立了新的规定，特别在销售业务方面，作为公司一名业务人员，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展业务工作。我对自己有以下要求1、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

1、在拥有老客户的同时还要不断从各种渠道获得更多客户信息，加大客户拜访量。

2、要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能相结合。

3、制订学习计划。学习，对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。专业知识、综合能力、都是我需要掌握的内容。

**保险业务员个人工作总结上传下达篇十**

我已在中国保险公司工作四个年头。在同事和领导的热情帮忙下，经过四年的历练，已从当年的保险新手，成长为专业老练的公司保险的重要负责人。在岗位上，我能为客户带给很好的保险咨询服务，并且还能为公司外出招揽新业务，为公司的发展做出应有的贡献。在公司里，我遵纪守法，团结群众，与同事们共同完成领导和上级布置的工作任务。下面是我对20xx年上半年工作状况的总结。

一、不断学习，参加培训，使业务水平不断提高

学无止境，虽然我对公司的各方各面都已很熟悉，但我仍不满足于现状，为了不断提高自己的业务水平，我用心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。

二、提高思觉悟，在思想上政治上不断进步

一向以来，我都持续着用心取的心态，用心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。

三、不违规不违纪，一切按规章制度办事，一心一意工作，取提前完成公司各项任务

我始终怀着一颗为人民服务，为公司谋利的心，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，坚持礼貌用语，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。

在平时的工作中，我一向做到兢兢业业、勤勤恳恳地努力工作，上班早来晚走，立足岗位，默默奉献，用心完成支公司和本部门下达的各项工作任务。能够用心主支动关心本部门的各项营销工作和任务，用心营销电子银行业务和各种银行卡等及其它中介业务等。

总之，保险事业已成为了我人生的一部分，带着执着和热情，我会一向走下去，鼓足干劲，履行自己的工作和岗位职责。在这半年以来，我努力按上级领导的要求，切实做好各方面工作，也取得了必须的成绩，并得到了领导的肯定，也得到了同事们的好评。在对取得成绩的同时，我也发现自己与最优秀的伙伴相比，还存在着必须的差距和不足。但，我有信心和决心在今后的工作中努力缩短与他们的差距，勇克服缺点和弥补不足，为进一步提高自身综合素质而努力。

**保险业务员个人工作总结上传下达篇十一**

在公司的领导及全体同仁的关心支持下，在业务的发展上取得了较好的成绩，较好的完成了公司的任务指标，在此基础上，回顾这一年的工作经验和结合工作实际情况，制定如下工作计划：

一、严格落实公司各项条款，加强业务管理工作，构建优质、规范的承保服务体系。承保诗司经营的源头，是风险管控、实现效益的重要基础，诗司生存的基础保障。因此，在20xx年，公司将狠抓业务管理工作，提高风险管控能力。

二、规范和落实公司的服务条款，提高服务工作质量，建设一流的服务平台。我们经营的不是有形产品，而是一种规避风险或风险投资的服务。在市场逐步透明，竞争激烈的今天，服务已经成为我毛司的核心竞争力，纳入我毛司的价值观。客服工作是这一理念的具体体现。在20xx年里将严格规范客服工作，建立一流的客户服务体系，真正把优质服务送给每一位公司的客户。

三、加快业务发展，巩固郑州市场占有率，扩大河南市场占有面。根据20xx年支公司保费收入万元为依据，公司计划20xx年实现全年保费收入万元，其中：计划将从以下几个方面去实施完成。

1、精心组织策划、坚决完成计划指标，为全年目标打下坚实的基础。

2、大力发展渠道业务，深度拓展郑州市场，打好河南地市业务的攻坚战，有序推进，扩大和巩固河南市场占有面。

3、机动车辆险是我司业务的重中之重，因此，大力发展机动车辆险业务，充分发挥公司的车险优势，打好车险业务的攻坚战，还是我盲作的重点，20xx年在车险业务上要巩固老的渠道和客户，扩展新渠道，争取新客户，侧重点在发展渠道业务、车队业务以及新车业务的承保上，以实现车险业务更上一个新的台阶。

4、认真做好非车险的展业工作，选择拜访一些大、中型企事业单位，对效益好，风险低的单位重点公关，与单位建立良好的关系，力争财产、人员、车辆一揽子承保，同时也要做好非车险效益型险种的市场开发工作，在20xx年里努力使非车险业务在发展上形成新的格局。

5、其他方面：深入抓好其他保险业务工作;加强与各保险单位的合作;积极参与各种保险的激烈竞争之中。

四、抓好队伍建设，做好员工和保险推销员工作，继续完善人力资源调配，为公司业务发展提供人力保障。20xx年在员工待遇上，工资及福利待遇在20xx年的基础上适当提高，同时计划为每个员工体检身体，每位员工过生日公司提供一份礼物，举办一些集体活动等，用的好人才，留的住人才，为20xx年的业务开展提供强有力的人力保障。

五、完善管理机制，强化执行力。今年将从制度入手，对公司的现有规章制度上、要求范围内进行修订和补充，完善以前没有完善的规章制度，使之更加符合公司经营管理工作的需要。汇编成册后，发到每一个员工手中，认真学习。真正做到以制度管人，以制度办事，从而提高执行力度。20xx年是全新的一年，有望通过我们全体员工的共同努力让公司进入一个全新的发展阶段。

**保险业务员个人工作总结上传下达篇十二**

一年来，保险公司在省市公司正确领导下，依靠我公司全体员工的不懈努力，公司业务取得了突破性进展，今年，我公司提前完成了省公司下达的全年营销任务，各项工作健康顺利发展。下面结合我的具体分管工作，总结这一年来的成绩与不足。

一、工作思想

积极贯彻省市公司关于公司发展的一系列重要指示，与时俱进，勤奋工作，务实求效，勇争一流，带领各部员工紧紧围绕“立足改革、加快发展、真诚服务、提高效益”这一中心，进一步转变观念、改革创新，面对竞争日趋激烈的保险市场，强化核心竞争力，开展多元化经营，经过努力和拼搏，公司保持了较好的发展态势，为大地保险公司的持续发展，做出了应有的贡献。

全方面加强学习，努力提高自身业务素质水平和管理水平。作为一名领导干部，肩负着上级领导和全体员工赋予的重要职责与使命，公司的经营方针政策需要我去贯彻实施。因此，我十分注重保险理论的学习和管理能力的培养。注意用科学的方法指导自己的工作，规范自己的言行，树立强烈的责任感和事业心，不断提高自己的业务能力和管理能力。

二、业务管理

根据市公司下达给我们的全年销售任务，制定各个部室的周、月、季度、年销售计划。制定计划时本着实事求是、根据各个险种特点、客户特点，部室情况确定每个部室合理的、可实现的目标。在目标确定之后，我本着“事事落实，事事督导”的方针，通过加强过程的管理和监控，来确保各部室目标计划的顺利完成。

作为分管业务的经理我十分注重各个展业部室的团队建设。一直注重部室经理和部室成员的思想和业务素质教育。一年来，我多次组织形势动员会、业务研讨会，开展业务培训活动，组织大家学知识、找经验，提高职工全面素质。培训重点放在学习保险理论、展业技巧的知识上，并且强调对团队精神的培育。学习促进了各个团队自身素质的不断提高，为公司的持续、稳定发展打下扎实的基础。

三、部室负责工作

除了业务管理工作，我还兼任了营销一部的经理。营销一部营销员只有一名，我的业务主要是面向大客户。我的大客户业务主要是生资公司的。根据生资公司车队的特点，在原有车辆保险的基础上，我在全市首先开办了针对营业性货车的货运险。货运险的开办既为客户提供了安全保障又增加了公司保费收入，真可谓一举两得。

四、工作中的不足

由于工作千头万绪，加上分管业务较多，有时难免忙中出错。例如有时服务不及时，统计数据出现偏差等。有时工作有急躁情绪，有时工作急于求成，反而影响了工作的进度和质量；处理一些工作关系时还不能得心应手。

总之，一年来，我严于律己、克己奉公，用自身的带头作用，在思想上提高职工的认识，行动上用严格的制度规范，在我的带领下，公司员工以不断发展建设为己任，以“诚信为先，稳健经营，价值为上，服务社会”为经营宗旨，锐意改革，不断创新，规范运作，取得了很大成绩。

**保险业务员个人工作总结上传下达篇十三**

国际金融危机爆发后，中国保险业遭受了巨大冲击。如今一年过去，世界经济正在复苏，中国保险行业不仅走出了低谷，还弥补了自身的软肋。如今的保险业成为中国金融业重要的组成部分，对中国经济增长产生自己独特的贡献。当前，中国保险业走在快速发展的道路上，兼有巨大的潜力和开阔的前景。我们坚信中国保险业会逐步成为中国资本市场的中坚力量，当前，我国保险行业自身发展和对外开放速度明显加快，竞争日益加剧，全面提升服务水平、营销能力、强化企业形象、提高美誉度，已经成为行业共识。我们保险公司以保险市场规模、发展速度和水平位居全国同行业前列。保险公司积极解答社会公众对保险行业的相关咨询，更好的展现了我公司从业人员的良好形象和公司的营销方式和能力，进而树立了良好的公众形象和公信力，为广大投保人选择保险公司、保险代理人提供了参考。20xx年，保险公司在业务上取得了广泛进展，公司提前两个月完成了省公司下达的全年营销任务，各项工作均顺利发展。结合今年工作实际，将公司本年度工作总结如下：

一、指导思想

今年国际经济虽然有所复苏，但国际金融危机的阴霾尚未彻底消散，公司领导积极拓宽发展思路和发展空间，防范风险、稳健经营，积极贯彻省市公司关于公司发展的一系列重要指示，与时俱进，勤奋工作，务实求效，勇争一流，带领各部员工紧紧围绕“立足改革、加快发展、真诚服务、提高效益”这一中心，进一步转变观念、改革创新，面对竞争日趋激烈的保险市场，公司强化核心竞争力，开展多元化经营，经过努力和拼搏，公司保持了较好的发展态势，为保险公司的持续发展，做出了应有的贡献。

二、工作业绩与主要做法

(一)加强公司业务管理

为了使保险公司稳步发展，公司领导制定了《保险公司员工规范管理条例》，采取有效措施加强员工管理，通过不断完善各种管理制度和方法，使其真正贯彻到行动中去，充分积发员工的积极性，使员工出成绩、见效益。业务管理中我们主要采取以下工作措施：

1、根据省公司今年下达给我们的全年销售工作计划及任务，公司制定各个部门的周、月、季度、年销售计划。制定计划时本着实事求是、根据各个险种特点、客户特点，部室情况确定每个部门合理的、可实现的目标。在目标确定之后，本着“事事落实，事事督导”的方针，通过加强过程的管理和监控，来确保各部室目标计划的顺利完成。

2、注重各个部门的团队建设。一直以来公司都十分注重各部门经理和部门成员的思想和业务素质教育。一年来，公司通过多次组织动员会、业务研讨会，开展业务培训活动，组织公司员工学知识、找经验，提高员工全面素质。培训重点放在学习保险理论、推销技巧的知识上，并且强调对团队精神的培养。促进各个团队自身素质的不断提高，为公司今年的持续、稳定发展打下了扎实的基础。

3、帮助经理室全面推进薪酬制度创新，不断夯实公司基础管理工作。建立与岗位和绩效挂钩的薪酬制度改革。今年，公司紧紧围绕职位明确化、薪酬社会化、奖金绩效化和福利多样化“四化”目标，全面推进企业薪酬体制改革。初步建立了一个能上能下，能进能出，能够充分激发员工积极性和创造性的用人机制。

(二)公司工作业绩

今年，寿险行业全面深化结构调整和业务转型，加上受到全球性金融危机的影响，行业整体增速放缓，在这种情况下，公司经营实现“逆势飞扬”，保费规模保持高于行业的增长水平，市场地位稳步提升。更为难得的是，公司先于市场成功实现转型，业务结构、产品结构、业务品质、渠道绩效、机构作业能力、业务价值、经营效益等均达到历史最好水平，其中部分指标处于行业领先水平。

一、先于市场成功转型，保持了核心业务增速第一的领先优势

为进一步强化结构调整，全面发展高价值业务，公司在年初计划工作会议上首次下达核心业务计划任务，公司“核心业务战略”的实施取得显著成效：公司核心业务保费强势增长，保费收入达亿元，同比增长%;其中新契约核心业务保费收入亿元，增速超过%，均领先市场平均水平。从各渠道来看，个险期缴保费增速达%，增速远高于市场。今年，个人保险保费近亿元，创历史新高;银代期缴亿元，市场份额%，保持占比第一地位;法人短险实现保费亿元，同比增长%，月均平台突破\*万元。

二、业务结构和产品结构持续优化，达到业内领先水平随着公司转型的深入，业务结构持续优化。公司核心业务占比达到%，总体期缴占比达%，新契约期缴占比超过%，均处于市场领先水平。个险新契约业务中，传统险和分红险合计占比%，远高于市场平均水平，产品结构优势明显。

三、业务品质行业领先，渠道绩效不断提升

公司保险业务品质指标持续向好，达到行业领先水平。其中银代续收各项指标均达到90%以上，位居行业第一。良好的续期业务品质确保了公司客户数量和现金流量的稳定，为核心业务快速发展奠定了坚实基础。

主要渠道kpi指标不断提升，个险各项人力指标增幅均超过40%，创历史新高;绩优人力增长尤为明显，增幅超过48%，绩优人力占比达到41%，较去年同期上升7个百分点。同时，新人3月转正率由1月的24%上升到5月的33%。队伍留存率达到25%，较去年同期上升6%。渠道内部积淀逐渐形成，队伍持续发展能力得到增强。

(三)认真做好车险经营管理和车贷逾期清收工作

加强车险业务经营管理，做好车贷逾期清收，是今年两项非常重要的业务工作。车险业务一直以来是整个业务经营中具有举足轻重的地位和作用，必须做大做强，做精做细。也就是继续加快发展车险业务，保持较快的发展速度，同时，大力优化车险业务结构，严格控制高风险、高赔付的业务，从承保源头抓起，从每一笔业务、每一件赔案、每一个环节抓起，从每一位承保人员抓起，全面提高车险业务经营管理水平，增强盈利能力，使车险真正成为增收保费和创造利润的骨干险种。

今年的车贷逾期清收工作，公司领导十分重视，为了更好地将清欠工作落到实处，公司成立了汽车消贷清欠工作领导小组，指定专人负责，制定了《汽车消贷清欠工作制度》，明确了职责和责任，并根据上级公司下达任务的完成情况，对责任人实行奖罚。经办人员按照市公司统一部署和要求，加强逾期案件和合同未了责任的管理，规范催欠清收的工作流程，积极主动、认真扎实地做好这项工作，圆满地完成了省公司下达的各期清欠任务，把车贷逾期给业务经营造成的风险和损失降到最低限度。

三、工作上的不足之处与下一步计划

(一)工作不足

目前存在的几个主要问题。一是理赔难的问题，包括理赔流程尚需加快步伐、保险责任需事先向客户说清楚、查勘定损服务态度尚需改进;二是销售误导的问题，营业员夸大保险责任、缩小责任免除、保险售后服务没有持续性、营销员的业务水平亟需提高。

(二)解决办法

一要继续重视解决群众反映的突出问题，二要打造一流的员工队伍，更好地服务于公司，三要抓好保险业行风建设长效管理，全面落实“两个服务承诺，一个自律公约”各项内容，四要加强保险业宣传力度，为开展行风建设营造良好的社会氛围。

**保险业务员个人工作总结上传下达篇十四**

作为一名\_岗位的工作者，回顾自己一年来的工作情况，尽管说不上有多么的出彩，但对比过去，却一样有许多提升和进步。总的来说，这是进步的一年。

当然，一年的时间非常的漫长，工作上也有许多曲折和问题。所以，就工作而言，我也并非一直顺风顺水，在工作的问题上依旧有不少需要解决的事情。为此，我在这里将自己的工作做如下总结和反思：

一、20\_年的工作情况

20\_年的工作并不算特别的顺利，市场的变动、公司的发展，这些都让我们不得不积极的奋斗和拼搏，在工作中改变自己，在业务上提升自己，这样才能顺利的去完成自己的任务。

但也正是因为如此，在完成并加强自己工作的能力时，我才能在工作中积极严谨的去思考，去学习，认真的考虑接下来的任务，以及再之后的目的与方向。因此，我也通过的这次的机会好好的改进和提升了自己在\_x岗位的关注点。虽说却是有些累，也犯下了不少的错误，但在经历之后，我却收获了不少的经验和成长，让自己的工作能力也得到了极大的提升。

二、自我的反思和认识

总结工作，自然不能少了对自己的检讨。回顾一年来的经历，其实我犯下的错误还不少。因为工作的忙碌和变动，我在工作中多次应接不暇，导致自己顾不过来自己的工作而漏掉了不少的问题，给大家带来了不少的麻烦。

现在重新反思这些问题，其中有不少的问题都出自我的几个关键问题：“自我管理，思想心态，以及工作责任感”。这些尽管很常见，但也正是我犯下错误的原因。这些都是基础的问题，但也正是因为做好了基础的问题，工作才能进步，我们才能“筑起高楼”。

经历了几年的工作，我在很多方面也有了改进，但相对其他优秀的同事，我却还有很多不足，为了能进一步的改进自己，我必须更加积极的去反省，去认识，并拼命的去改进。

如今，20\_年已经到来，尽管今年的工作已经结束，但我会在下一年里继续坚持自己的发展和进步!20\_年里我一定会创造出更好的成绩，为公司的发展贡献自己的一份力量!

**保险业务员个人工作总结上传下达篇十五**

销售工作是一项挑战性比较强的工作，它促使我不断的进步，让我在磨练中不断成长。

一年的时间很快过去了，在这繁忙的一年里，我在公司领导、销售同仁及销售商的配合与帮助下，在政治思想和业务素质方面有了更进一步的提高，圆满地完成了销售任务，取得了良好的销售业绩，同时也发现了自己在工作中的不足，为了更好的搞好新一年的销售工作，总结经验与教训，对本年度的工作总结如下：

一、树立正确的世界观，勇于进取，积极向上

20年，我始终把学习放在重要位置，努力在提高自身的业务综合素质上下功夫，正确认识自身的工作，正确处理与客户之间的关系，把工作重点放在客户上，以提高我对工作本身的认知程度。细心学习同业人员的长处，改掉自身存在的不足，虚心向经理请教，主动接受同事的意见，不断改进工作方法，充分发挥岗位职能，在不断学习和探索中使自己在本行业方面有所提高。加强学习，勇于实践，坚持工作热情。在不断的总结中成长，提高自我的素质和业务水平，以适应新的形式的需要，积极与公司及办事处的人员沟通，以学习他人之长，才能更好的促进自我能力，满足客户需求和开拓市场空间。

二、立足本职，循循善诱，爱岗敬业

1、凭借公司的优势去帮助销售商，大方面坚持公司的制度，在政策方面严守公司的原则不变，出现问题都以积极的态度去对待，尽公司所能为经销商解决问题。凡是遇到特殊情况，每次都能主动去做好细节工作和一些实际的工作，最终经销商认可了我，起到了“桥梁”的作用。

2、观察市场，了解其变化，结合本公司的情况，对经销商进行耐心的分析，帮助其排除杂念，树立信心。我从公司的长远发展的角度去做工作。

3、热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

三、严格计划，保证效率，精益求精

开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作。同时，为了提高工作效率高，认真履行工作计划，在具体工作中不断修正，为此，我在工作中不断学习营销理论知识，提高自己的业务素养，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为公司及销售商应有的贡献。

四、体会与感悟

一年多的努力与艰辛，让我深深的感到劲牌业务员不容易，尽善尽美的工作更不容易，作为销售人员，要想做得比别人更好，必须具有：

第一、“营销顶尖高手”一定是心态较好的人。“一切成功都源于好的心态”。好的心态一定是积极的心态。那么怎么获得好的心态呢?

1、用你的行动去影响你的心态。心态决定思想，思想决定观念，观念决定行为，行为决定习惯，习惯决定性格，性格决定命运。

2、不要经常说消极的词语。语言对心理上是暗示的。消极的词语必然会带来消极的行为。

3、心怀感激，不要抱怨。要有感恩之心。感恩家人，让我们能够专心的工作;感恩老师，叫我们很多知识;感恩领导，为我们创造了好的工作环境;感恩同事、感恩同学抱怨除了让人知道你有一些牢骚和不满之外，不会给自己带来加分，只有扣分。抱怨就像是公交车上的“呵欠”，会传染得整个城内呵欠连声，只会让环境越来糟糕，不会起到一点作用。

4、学会自我激励。成功学上要求人每天对自己说“我是最优秀的”来激励自己，也是同样的道理。“高手”不会因一时的成功而沾沾自喜，不会因暂时的失败而气馁自弃;心态好的人干起事来有动力，对待问题的态度就会乐观;对于心态好的人来说，太阳每天都是新的;你很少听到他抱怨，他解决问题的方法永远比困难多;当别人眼里都是困难的时候，他却总能透过问题看得到机会;

第二“营销顶尖高手”一定是勤奋，爱学习、善总结的业务员。离开了勤奋，永远不可能成功。英语里有“nopains，nogains”(不劳无获);古语里有“勤能补拙是良训，一分辛劳一分才”。看看身边业绩好的人，哪个是懒蛋?所以，如果你想成为“顶尖高手”，最好你先拿“勤”字来组词，并尽力做到。学习是一种基本的能力。“读书读人读事”。向同事学习，向领导学习，向客户学习，向每一个人的优点学习，你就是集大成者。

第三“营销顶尖高手”一定是个做过多个市场的营销员。只有做过多个市场的营销员，才能从不同区域市场找到解决问题的规律。也只有做成过多个市场的人，才能说在某一个或几个方面顶尖。能做好一个区域市场的营销员是一个合格的业务员;能做好不同区域市场的营销员是优秀的业务员;能做好不同企业不同区域市场的营销员就是“营销顶尖高手”;能管理好不同行业不同企业的不同区域市场的人是营销专家。

第四“营销顶尖高手”一定是个擅长沟通的人。“没有沟通，就没有营销。”

第五“营销顶尖高手”一定是有激情有活力的营销员。激情能够感染人，激情能够传递。

第六“营销顶尖高手”不相信经验，只相信主动。

第七“营销顶尖高手”大多是厚积薄发型的。

第八顶尖营销高手”是非常有“悟”性的。悟性就是那客户谈判时的最关键的一句话，是促销策划时的一现灵感，是铺货时的卖点提炼，是终端销售时的“临门一脚”

五、扬长避短，不断反思

1、面对客人时不做隐瞒夸大事实的推销：先学会做人才是做好销售工作的基础，向客人推销时绝不做虚假宣传、不误导客人，向客人明明白白售卡，让客人开开心心消费。

2、提高自己对客沟通的能力：一个人是人才并不见得有口才，但一个人有口才他一定是个人才，工作之外让自己多阅读一些关于销售方面的书籍，锻炼自己的语言表达能力，并牢记公司实行的一些优惠措施并在向客人售卡时“晓之以情、动之以理”，让公司满意，让客人满意，实现销售上的双赢。

3、做好对老客人的跟踪服务工作：有首歌曲唱得好“结识新朋友，不忘老朋友”，这也是做人的一个准则吧，我认为售卡工作也是如此，将客人引进店并成为我们的会员并不是我们工作的终结，恰恰是我们工作的开始，让客人体会到会员尊贵身份的同时也让客人感觉到在我们公司办卡绝对是物有所值。

4、加强自己的忍耐和自控力：无论自己的工作多么繁忙，分清要事和次事，合理招待安排好每一位客人，用心对待每一位客人。比如有一次我正在向新客人推销卡，而在这时有一老客户消费完出来要结账，那么我就让新客人稍微等候一下，先自己看一下办卡详情表，然后快速引导老客户结账，帮客人备鞋并将客人送至大门口，在这期间虽然慢待了几分钟新客人，但让他看到了我们对已持卡会员的重视和尊重，也变相的起到了促销的作用。果真不错，新客人很爽快的把卡给办了。记得还有几次客人因为吃不上饭把我叫上去好一顿批，自己心里也感觉到十分的委屈，正值高峰，就餐客人确实多，实在没有什么好办法，这时应该怎么办呢，首先我先向客人耐心解释并向客人诚谦，然后自己迅速行动，和营业部门协调就餐位置，当客人看到我发自内心的为他们着急并已行动时，火气已经消了一半，大多数客人面对这种情况时一般都能理解，但脾气大点的客人大吵大闹影响很不好，先让客人消火静下心来是当务之急，其实有些时候也并不见得客人就是为了吃上那口饭，而是想彰显一下自己的身份，这时如果自己忍不住跟客人顶起嘴来那结果就不言而喻了吧。

5、不向客人做一些难以办到的承诺：承诺的背后是挑战、是责任，如果给客人许下自身难以满足客人的承诺而到时无法兑现时，此时对客人的伤害远远大于当初对客人委婉的拒绝，会让客人有一种被骗的感觉，让自己失信于人绝不是一个成功的销售员所应该做的。

以上是我近期的工作报告，也算是我个人的一点心得体会吧，说的不对的地方还请领导多多批评指正，在以后工作中我一定更加严格要求自己，在领导的教导下苦练销售技能，让自己早日成为一名合格的有竞争力的销售员。

**保险业务员个人工作总结上传下达篇十六**

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，全力打造x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，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，x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x的服务品牌就是打造x人的品牌。为了增强我司客服人员的服务意识和服务水平，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x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，x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，工作日保证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、免费送油服务、免费提供节日、生日、纪念日的问候和祝福等。

通过一些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。

为x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x市保险行业又快又好地发展做出自己的努力。

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