# 2024年保险公司客服工作总结汇报PPT(模板11篇)

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2024-09-07

*总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。保险公司客服工作...*

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**保险公司客服工作总结汇报PPT篇一**

20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20年我部门工作情况汇报如下：

20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。

20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。

20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。

20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。

**保险公司客服工作总结汇报PPT篇二**

在回顾这半年工作之前，我首先要感谢人保财险，感谢人保财险给我的机会，感谢人保财险江门分公司和支公司各级领导对我工作的支持和生活上的关照，也很感谢人保财险同事们对我的支持和帮助。

自年7月8日，我和中大的两个同事坐福哥的车来到江门，下午就和支公司车险部经理李刚来到支公司。

在支公司7-10三个月在意外险部学习。在这期间主要是跟意外险部办公室里的两个同事学习，熟悉内务。主要学习：

承保，保单录入，理赔，填写保险单等一系列工作。很多人认为是打杂的工作，这可不是一般的打杂的工作，这可是让我知道了很多工作中必须了解，必须知道，必须清楚的东西，因为这些工作的处理好坏，直接影响到我们对客户服务的质量。而且，意外险部经理卓健雄在工作中也给予了我很大的关心和支持，也给了我很多去一线承保，查勘，定损等学习的机会。

转眼间三个月过去了，年10月1日后，我被安排到非车险部学习，一直到现在。在非车险主要也是了解整个部门工作的程序，各种内务工作的操作，并也进行了一些简单的操作：

太少了，有待提高的东西太多了。也正是在平常工作中得到了这么多人的关心和帮助，逐渐地让我有了一个更加全面的视野，更加专业的为客户服务的方式。

以前，我总以为自己对保险很了解，很懂，但经过这半年在意外险和非车险的学习，让我更加理解到保险这两个字的内涵。感觉到做个真正的保险人真的很不容易，因为他 要求我们具备各方面的知识，要有敏锐的市场洞察力，要有一颗敢于面对失败挫折的心，而且要有坚持学习提升自己的能力等等。

经过这半年的学习后，我感觉我的头脑更清晰了，目标更明确了，希望自己能充分发挥自己的能力，为人保，为中国保险贡献自己的一点力量。再次感谢人保财险各级领导对我工作的支持和帮助，感谢身边同事的支持----因为是你们让我更成熟，更专业。

保险公司客服部个人工作总结 【二】

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

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镇号码的，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，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。保险公司个人工作总结我很喜欢，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!附送：

保险公司客服部年度工作总结

保险公司客服部年度工作总结

201x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绩。

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、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

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。

保险公司个人工作总结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。

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开展

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。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合 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。

四、从服务的本身出发，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，请保留此标记服务工作，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201x年的工作如何进行改进做如下安排：

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。

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。

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201x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。

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。

保险公司客服部年度工作总结 【二】

\*\*县支公司在这种复杂多变、困难重重的环境下，在县委、政府和上级公司的正确领导下，在各职能部门的密切支持和配合下，我司牢固树立科学的发展观，努力实践三个代表重要思想，通过全体员工的奋力拼搏，开拓创新，勇于进取，公司业务取得了长足发展，业务规模创造了历史同期最高纪录。回顾一年的工作，既有成功的经验，也暴露了一些不足，为了总结经验，改进不足，现将全年工作总结如下。

一、基本经营情况。

截止至201x年12月31日，\*\*县支公司共实现总保费1956万元，其中：

首年期缴保费296万元，短期险保费266万元，团体年金保费54万元，中介业务保费733万元，续期保费607万元。共支付各类赔款、满期保险金658万元，其中：

短期意外险

赔款20万元，简单赔付率为20%;短期健康险赔款100万元，简单赔付率为84%，短期险综合简单赔付率为39%。

二、团结一心，个人业务取得突破性发展。

多种销售模式，抓住金彩明天等新险种强势上市的有利契机，全体员工斗志昂扬、挥洒汗水，经过辛勤的耕耘，终于取得了丰硕的成果。

201x全年我司共实现首年期缴保费296万元，完成州分公司下达全年任务的101%，圆满完成预定的保费任务目标。首年期缴保费规模达到历史最高峰。

核心业务的迅猛发展，背后要有一支强有力的核心队伍作为支撑。公司一开始就加大了队伍建设力度，邀请全国销售精英进行技能提升培训、重金聘请北京专家进行增员指导，把展业和增员结合起来，通过增员来推动业务发展，通过业务发展带来的实惠来带动增员。我们各级主管也付出了大量辛勤的劳动，他们无时无刻不在关注着自己的属员，帮其解困、助其成长、让其心安，正是他们无私而伟大的博爱精神，让我们的员工感觉到了公司的温暖，做到了有爱留人。目前，全司员工已达115人，为历年之最，并且我们队伍仍然在继续发展壮大。

三、奋勇拼搏，团体业务稳中有升。

团体业务是公司经营成效体现的重要指标，也是产、寿险两类保险的交集市场，因此，竞争尤其激烈。在与多个竞争主体的交锋中，我司以全年团体业务共收取保险费266万元。四季度经营指标重新下达后，我司只用了一个月的时间就率先超额完成了任务目标。

一年来，我们除了维护好已有的渠道外，还积极寻找新的业务增长点，努力打破前期业务发展低迷的状况，同时积极加强与有关部门的沟通与协作，争取得到最大的支持和帮助，加大宣传力度，扩大影响面，从而赢得市场。

四、雄踞市场主导，再创中介辉煌。

今年上半年，省公司发出中介全年目标上半年完成的号召，面对巨大的挑战，我们并没有退缩，按照省、州公司的统一布署和安排，我们积极联系各代理机构和网点，加强业务指导和促成。在认真为网点做好服务工作的同时，我们还发动全司员工共同努力，全司一心，加大自营业务规模，做到不等、不靠。通过全司员工和各代理机构的共同努力，我司上半年共实现保费452万元，虽然这一成绩同州公司下达的任务目标还有一定的差距，但这一成绩已经创造出\*\*公司中介业务历史新高，半年的业务规模是201x年全年的3倍多。这大大稳固了\*\*国寿的市场占有率，体现了中国人寿领军市场的主导地位。

**保险公司客服工作总结汇报PPT篇三**

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。

（一）、建章立制，注重夯实工作基础

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。

（二）防控风险、高度重视回访工作

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。

（三）、诚信服务，稳妥处理客户投诉

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。

（四）、立足本职工作，树立国寿品牌形象

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。

（五）、努力学习，提升部门工作人员的工作能力及自身素质，同时加强与各营销部门的协调沟通，紧密配合销售部门的工作。

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。

**保险公司客服工作总结汇报PPT篇四**

进入\_\_已经有\_个年头了，真快啊!\_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。

\_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\_\_的心始终未曾动摇。

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\_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\_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\_\_公司，身为\_\_公司的柜面服务人员更是深知其重要性。

今年\_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\_\_单。一接到这个同事，我们就在\_\_经理的带领下开始工作，但是\_\_单中有将近\_\_多单是没有留存电话号码和身份镇号码的，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\_月\_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：

1、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。

2、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!

**保险公司客服工作总结汇报PPT篇五**

领导以及各位老师大家上午好，下面由我来做一个个人年终总结。刚刚听过领导以及老师的汇报，我觉得自己的总结甚是肤浅，考虑问题的.角度以及深度还远远不够，下面的汇报若有什么不妥之处，会后还希望领导和老师们多多批评指正。

那么对于经代后援来说，它的任务也是非常繁重的，但是就我个人而言，由于年龄的问题，还欠缺很多的经验，所以我的工作任务相对来说还比较简单，主要有下面几项内容：

1、投保单的初审、登记、交单

2、保单的领取，发放登记

4、库存管理，主要是产品单证它的一个入库和领取的登记

首先说一下个人成果：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，那最大的收获就是学到了很多的知识，积累了一定的经验。

下面是工作不足：对于初审工作，说实话开始的时候我觉得它就是个小case， so easy 。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。

首先，继续做好先前的工作，听从领导的安排

第三，继续努力的学习业务知识，提高自己的业务水平，那我希望有机会的话能够去听一听老师们的课程，因为很多东西自己去看和通过老师讲解，在理解上是有一定的差距的。

**保险公司客服工作总结汇报PPT篇六**

时光飞逝，不知不觉中我在xxx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，因为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，经验丰富、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，我一直担心自己不能很好的胜任这份工作，但总体来说，我还是较为顺利的完成了本阶段自己所承担的工作，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如下的总结：

在刚进入公司的时候，曾经担心不知该怎么与客户沟通，怎样与同事共处。因为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，因为她很健谈，跟谁都能聊，而且我觉得他认识所有的人，只要是经常来公司的，他们只要一进门她就能叫出他们的名字，我知道这是我们做柜面工作的人员必须具备的一种工作职能，但是这就是我所薄弱的地方。我开始仔细观察，并且在自己进行沟通的时候把平时观察的心得一一实践，取得了良好的进步的。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，都会详细的给我讲解，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，我们经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，要么是当时业务员解释的不清楚，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，有时被客户问的哑口无言，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，因为她的培训在这中情况下我才能为客户进行讲解。我会先通过跟客户聊天的形式，来了解客户是因为什么原因要退保，如果她还在犹豫，我会从她的收益方面下手，给她计算她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解，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解，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解，而不是叫我自己看书，还教我方法说：\"如果你不能确定是到底是一类，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经验不够丰富，不能了解各个工种的具体情况，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高自己水平。当然，在工作中我还是会出一点小的差错，而xx的老师也很好、很负责，他会告诉我我错在哪里，然后指导我应该如何改正。有一次，我到xx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，因为只要把医院里的一整套资料收下来就好了，其实不然，做这份工作是需要细心的，你要很仔细的检查收的资料，看看细小的地方有没有错误，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该收取哪些材料，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顾一下，确保自己不会忘记。现在，我收案子已经不会出现什么大问题了，但是为了以防万一，在我不是很确定的时候，我还是会去理赔科询问一下这个材料是否是可用的。

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x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，对于什么情况下应该提供什么样的资料，还是有概念的，会查费率以及职业代码，看看填写完不完整之外，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，大家要互相帮忙，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，现在的我难免出现一点差错需要别人的指正，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\"路漫漫其修远兮，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锻炼自己。多读书，多学习，多求经验来提高自己的，应有的贡献。

**保险公司客服工作总结汇报PPT篇七**

进入xx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xx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：

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xx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xx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镇号码的，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。

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！

**保险公司客服工作总结汇报PPT篇八**

xx县支公司在这种复杂多变、困难重重的环境下，在县委、政府和上级公司的正确领导下，在各职能部门的密切支持和配合下，我司牢固树立科学的发展观，努力实践xx重要思想，通过全体员工的奋力拼搏，开拓创新，勇于进取，公司业务取得了长足发展，业务规模创造了历史同期最高纪录。回顾一年的工作，既有成功的经验，也暴露了一些不足，为了总结经验，改进不足，现将全年工作总结如下。

截止至20xx年12月31日，xx县支公司共实现总保费1956万元（预），其中：首年期缴保费296万元（预），短期险保费266万元，团体年金保费54万元，中介业务保费733万元（预），续期保费607万元（预）。共支付各类赔款、满期（生存）保险金658万元（预），其中：短期意外险赔款20万元（预），简单赔付率为20%（预）；短期健康险赔款100万元（预），简单赔付率为84%（预），短期险综合简单赔付率为39%（预）。

个人业务是我们的核心业务，是公司持续经营、稳健发展的基础。20xx年伊始，根据省、州公司各个时期的企划方案，我公司还根据自身实际情况制订了相应的激励措施，利用“产说会”、“客户答谢会”等多种销售模式，抓住“金彩明天”等新险种强势上市的有利契机，全体员工斗志昂扬、挥洒汗水，经过辛勤的耕耘，终于取得了丰硕的成果。

20xx全年我司共实现首年期缴保费296万元（预），完成州分公司下达全年任务的101%（预），圆满完成预定的保费任务目标。首年期缴保费规模达到历史最高峰。

核心业务的迅猛发展，背后要有一支强有力的核心队伍作为支撑。公司一开始就加大了队伍建设力度，邀请全国销售精英进行技能提升培训、重金聘请北京专家进行增员指导，把展业和增员结合起来，通过增员来推动业务发展，通过业务发展带来的实惠来带动增员。我们各级主管也付出了大量辛勤的劳动，他们无时无刻不在关注着自己的属员，帮其解困、助其成长、让其心安，正是他们无私而伟大的博爱精神，让我们的员工感觉到了公司的温暖，做到了有爱留人。目前，全司员工已达115人，为历年之最，并且我们队伍仍然在继续发展壮大。

团体业务是公司经营成效体现的重要指标，也是产、寿险两类保险的交集市场，因此，竞争尤其激烈。在与多个竞争主体的交锋中，我司以全年团体业务共收取保险费266万元。四季度经营指标重新下达后，我司只用了一个月的时间就率先超额完成了任务目标。

一年来，我们除了维护好已有的渠道外，还积极寻找新的业务增长点，努力打破前期业务发展低迷的状况，同时积极加强与有关部门的沟通与协作，争取得到最大的支持和帮助，加大宣传力度，扩大影响面，从而赢得市场。

今年上半年，省公司发出xx全年目标上半年完成的号召，面对巨大的挑战，我们并没有退缩，按照省、州公司的统一布署和安排，我们积极联系各代理机构和网点，加强业务指导和促成。在认真为网点做好服务工作的同时，我们还发动全司员工共同努力，全司一心，加大自营业务规模，做到不等、不靠。通过全司员工和各代理机构的共同努力，我司上半年共实现保费452万元，虽然这一成绩同州公司下达的任务目标还有一定的差距，但这一成绩已经创造出xx公司中介业务历史新高，半年的业务规模是20xx年全年的3倍多。这大大稳固了xx的市场占有率，体现了xx保险领军市场的主导地位。

**保险公司客服工作总结汇报PPT篇九**

\_\_年是保险业认真贯彻落实党的\_届x中全会和胡锦涛总书记视察广东重要讲话精神，全面加强党的执政能力建设的重要一年，也是\_财产保险公司树立形象、打响公司品牌的第一年，更是我们\_支公司面临重重压力、攻坚克难的一年。我们在上级公司的大力支持和经理的正确领导下，克服了时间短、任务重、万事开头难等多重阻力和问题，经过全体员工的共同努力，在短短两个多月的时间内，我公司就招聘培训了一支年轻、精干的保险员工队伍，选择合适的地点建设了一个崭新的、功能齐全的保险分公司，并积极开展业务，收取保费\_万元，较好地完成了上级下达的任务指标。现将主要的工作情况总结报告如下：

一、采取的主要工作措施

(一)艰辛筹备，积极拓展保险业务的新市场

20\_年，\_财产保险公司决定在\_区筹建分公司，并委托\_x担负这一重任。作为第一任分公司经理，\_x可谓受命于危难之际，从10月28日开始，还是光杆司令一人的他就开始了千头万绪的筹建工作。

首先，确定公司的位置。位置选得好不好，对公司的形象、宣传和业务的覆盖面影响非常大。x经理跑遍了\_区的大街小巷，看遍了所有能够租赁的房屋，最后将公司地址锁定在\_x楼。选择这里作为分公司的所在地，更便于我们扩大宣传面，与车主进行面对面的交流和沟通，更利于我们开展财产保险业务。其次，对房屋进行改建装修。x经理带着装修队伍，按照上级公司的规定和分公司的规范化要求，三番五次地对还是毛坯房的租凭屋进行了实地考察，几次进行了方案设计和修改。从装修开始，他常常以车为家，累了就在车上睡一会，饿了吃点快餐面，恨自己不能有分身法。几个月来，x经理的衣服没有一天干净过，也没有一天休息好过，回家陪家人吃顿饭对他的家人来说简直是一种奢侈。\_分公司就是在这样的工作状态下，才在短期内装修出了满意的效果。

第三，招聘培训公司人员。公司能不能开展好业务，人是最关键的因素。x经理在做好公司硬件筹备工作的同时，积极在社会上物色招聘优秀的保险人才进分公司。从11月1日开始，公司内勤人员、公司业务员等一批充满活力、热爱保险事业的年轻人走进了\_财产保险的行列。分公司并于x月x日至x日，集中时间对全部人员进行了上岗前的业务培训。

第四，分公司顺利通过上级验收。经过艰辛的筹备，\_财产保险公司\_分公司终于正式立足。x月x日，通过了消防大队的检查验收，并获得了消防大队颁发的《消防验收合格意见书》。x月x日，我公司内部网络系统经过运转调试，全部投入正常工作。x月x日，市保险公司领导陪同省保监局领导到我公司进行了检查验收。至此，我公司正式成为\_财产保险公司大家族中的一员。

(二)确立工作重心，在竞争中寻找保险业务的突破口。

1、分析形势，确立工作重点。20\_年年底，我公司才刚刚成立，为尽快开展工作，x经理确立的工作重点是：建立良好的社会关系,提高员工的业务素质，抓好公司的内部管理。把巩固车险和企业财产保险、拓展新车市场和新工程新项目作为业务工作的重中之重。在竞争中求生存，在竞争中促发展。\_地区现有3家(中国财保、中国人寿、太平洋保险)经营财产保险业务和短期健康险业务的保险公司，无形中对我们刚成立的保险公司形成了强烈的竞争压力。我们惟有保持沉着冷静，客观面对现实，积极寻求对策，与竞争对手们赛服务水平、赛业务能力、赛奉献与付出，才能从已有的保险企业中脱颖而出，用实力赢得保险人才的加盟，赢得“回流”保险业务，才能在保险竞争中屹立不倒。

2、找准突破口，加大市场占有面。根据\_区20\_年的保源情况，x经理经过仔细的分析研究，把摩托车保险、船舶、学校、幼儿园的人身意外险作为今年零散性险种突破口，与交警等有关部门联系，请他们帮助协调，帮助代理摩托车保险业务。目前，此事正在进一步的协商中。

3、狠抓理赔，提高服务质量。公司从狠抓第一现场的查勘率入手，大力加强诚信建设，培育保险诚信意识，强化了失信惩戒机制。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，公司始终坚持派人在第一时间赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便和服务，取得了广大保户的信任，为我公司将来拓展市场提供了保障。努力提升保险工作的管理水平保险竞争越来越激烈是不争的事实，这就要求我们在公司管理上要全面提升水平。如何在竞争中学会竞争，在竞争中独领风骚，从而在竞争中发展，在竞争中前进?这是x经理经常思考的问题。同时，也是我公司每一名员工必须思考的问题。为了迅速在已有三家保险公司的\_区立足，我公司全体员工在x经理的带领下，一是加强与保户的接触和沟通，密切公司与保户之间的联系;二是在日常管理中，认真严格执行上级制定下发的《财务管理规定》、《单证管理规定》和承保相关规定，并用各项规定规范和约束员工的具体行为;三是积极有效的开展工作，对每一份保单、每一次理赔，都做到严格把关，认真审核，既不损害保户利益，也不让公司受到损失。

(四)以人为本，培育和建设优秀的保险职工队伍。

持危机感，让职工深深了解与市场“共存共亡”的深刻道理，彻底改变“观望”的态度，以更加积极主动的姿态参与市场竞争。经过几个月的磨练，我公司职工队伍经受了锻炼和考验，正朝着优秀的目标迈进。

二、存在的不足的问题

(一)公司疲于市场竞争和业务发展，对理论学习和业务学习有所放松。

(二)面对强大的市场竞争压力，有的同志出现畏难情绪，有部分同志对条款不是很熟，在业务开展过程中还存在一定的问题，少部分员工有思想惰性，还要加强这方面的思想教育工作。

三、未来三年的工作思路

随着市场变化和竞争的白热化，未来三年就保险费而言，我公司要牢牢把握市场的主动权，就必须加强争夺市场的力度和加快抢占市场的速度。

(一)要转变思想观念，积极适应市场的发展与变化，继续加强竞争意识和危机意识的教育，加强并运用数据管理，引入激励机制，全面调动员工的积极性和创造性。经营目标,保费收入20\_年\_万元，占市场份额4--5，20\_年\_万元，占市场份额20--25，20\_年\_万元，占市场份额28--33，综合赔付率控制在50以内，综合费用率控制在35以内。

(二)正确处理规模与效益、当前与长远、做大和做强的关系，加强整体公关力度，注重业务承保质量，以最快速度和最优的质量挑战并占领市场。

(三)继续加强与公安、交警、教育、卫生等部门的沟通，争取他们的协助，努力提高五小车辆、学平险、校园方责任险、医疗责任险的承保率。

95585为平台的报接案集中、查勘定损集中、收付费集中、核保核赔集中的组织构架,加快理赔速度，提高服务质量，改善外部业务环境。

(五)针对竞争，密切注意同行业发展举措，加大公关力度，采取积极有效的措施，参与竞争，巩固原有险种的市场份额，积极拓展新业务、新保源。

总之，我们要在“三个代表”重要思想和党的十六届四中全会精神指引下，牢固树立和落实科学发展观，因地制宜，与时俱进，开拓创新，扎实工作，努力开创保险工作的新局面，为我公司和保险业的发展作出新贡献。

**保险公司客服工作总结汇报PPT篇十**

（一）整体服务意识有待提升，执行力须强化。

（二）中心新人较多，且有一定流动性，培养期一般需要4-6个月，坐席人员工作经验不足，虽经过培训，但出错率还是较高，一次性处理问题能力还不高，业务知识和技能还需进一步提升。

（三）中心管理人员管理经验和专业技能不足，需进一步加强培训学习。

（四）各分公司对客户工作开展的重视程度、管理水平参次不齐，客户工作推动有一定难度。

**保险公司客服工作总结汇报PPT篇十一**

一年来在客服工作中的努力终于让我融入了xx保险公司的职场环境之中，无论是同事之间的交流还是为客户解答保险业务的疑虑都能让我有所收获，但我也明白即便是为了追求高绩效也不能够满足于基础客服任务的完成，实际上今年自己在客服工作中的绩效相对而言还属于比较低的类型，为了加深对保险业务的理解程度还是应当对完成的客服工作总结一番比较好。

较好地完成保险公司的客户接待工作并为对方讲解保险业务知识，由于部分客户会选择主动打电话咨询保险业务的缘故导致身为客服的自己需要及时进行处理，若是能够通过自己的讲解使得客户坚定办理保险业务的决心自然是很好的，然而由于自己前期说话含糊不清的缘故导致很多客户选择主动挂断电话，毕竟作为初次涉及这项工作的我来说想要做到谈吐大方也需要漫长时间的磨砺，因此我在工作之余花费了不少时间进行锻炼使得自己在言语表达方面的能力有了较大的进展，只不过面对保险客服工作中的挑战仍需加强这部分能力才不会被拖后腿。

加深了对公司保险业务的学习并在绩效方面有所提升，尽管客服人员的绩效要求并不算高却在实际工作中花费了自己许多精力，主要还是工作时间不长导致许多保险业务的知识理解程度达不到要求，毕竟作为客服人员的自己对于保险业务不熟悉又怎能在电话通讯中为客户进行讲解呢？而且稍显迟疑的话未免会给对方造成xx保险公司的客服人员专业素养较差的印象，然而现如今已经能够熟记保险业务知识的自己仍需加强锻炼直至达到信手拈来的地步为止。

能够及时传达客户对xx保险公司的反馈却无法做好后续的跟进工作，经过公司的培训虽然能够让我在记录反馈意见方面有所成就，然而在传达过后不懂得跟进很容易会让客户觉得自己对待工作有些不太负责任，因此我在明年的客服工作中需要加强跟进方面的能力从而能够汇报反馈处理的进度，但无法否认的是能够在前期的客服工作中做好反馈意见的传达也算得上优势所在，所以我得继续进行加强意见记录方面的能力从而提升保险客服工作中的效率。

作为保险业务的初学者仍需在后续的客服工作中不断磨砺自身能力才行，至少在总结过后让我明白自己在xx保险公司的水平不过处于底层罢了，若想在客服工作中有所成就的话仍需加强对保险业务的理解程度以及对客户的服务水平。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn