

续保专员培训 回访专员心得体会(实用5篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

续保专员培训篇一

时间一晃而过，我已经在**度过了一个月，回顾自己在这一个月的工作，在领导的悉心关怀和指导下，在同事的帮助和鼓励下，我学到了很多，得到了很多，个人能力的提高、团队合作的快乐、无比珍贵的友情，也使我发现了我的诸多不足，这是我在以后的工作中需要进取的。

初进***这个部门，我还是懵懂的，我只知道我要对**的消费者做回访，但我把事情想的太简单了，在这里说话是一门技巧，是一门艺术，我们要做专业的回访员，我们面对各样的顾客要灵活应对，要有专业的礼仪知识，要话语严谨。

开始领导让我学习《员工手册》、回访员标准术语及我的同事在以前工作中总结出的案例，在领导跟同事的帮助下我也完成了对这些基本知识的熟悉、背诵。做扎实基本功后，领导让我慢慢的接触打电话。我从来没有这样专业的打过电话，很紧张，我都能感觉到自己手心的汗水，之后我听了自己的录音，还能听到有个别电话中有颤音。例：顾客说购买了一部手机之后发现是水货后换机，并加了钱，现在这部机子很好。这是我拨打的第一个顾客有问题的电话，当时脑子就空白了，很紧张，而且我也没有理解顾客的意思，幸亏身边有同事指导我，现在我知道了遇到这种情况我该如何应对了，很感谢领导同事们对我的帮助。

虽然我来了一个月，但是我能感受到领导对我们部门的希望，给了回访中心很大的支持，我们回访中心的领导同事们也都很努力，不断的在改善工作方法，提高工作效率，努力让自己掌握更多的知识。

在学习中，我了解到，我们每个人作为**的一份子都代表了赛格，没有消费者，就没有我们的发展。当我们遇到一位不满意的顾客时，最好的解决办法莫过于更加真诚的微笑和无微不至的服务。

下面是我在电话回访中学习的一些知识：

1. 拨打电话必须记录，要调整好自己的心情，整理好电话任务，打开正确的' 页面。
2. 在回访过程中需要做到□a□头脑清醒□b□保持微笑、热情□c□保持积极愿意帮助的态度□d□表达清楚，说话有条理□e□边打电话边看电脑上面的零售凭证。
3. 表述尽量简单明了，最好在三分钟之内完成。
4. 态度友好，亲和力强。
5. 注意自己的语速和语调。
6. 对顾客反映的主要问题要进行复述。
7. 接听完电话之后等顾客先挂电话。
8. 接入电话的时候，电话响三声必须接起，接起电话先自报家门，并明确表示出愿意帮助的态度。

我觉得这是我们成功回访完一位顾客所要遵守的基本规则，是每次回访的一条主线。做好这些基本准备，对回访很重要。

我们的工作简单地来讲，就是满足消费者的需求并且超出他们的期望，使他们感受到他们是我们商场最重要的一部分，让消费者信任**、了解**，并且忠诚**，也是对外宣传**。

其实在回访中心的日子，每天都是充实的，我的领导是个对工作极其认真负责的人，在她的带领下我们每天都在学习新东西，每天都在总结自己的不足，她会亲自指导我们每个人，感谢领导。

在和大家在一起的这段时间里，她们严谨、认真的工作作风给我留下了深刻的印象，我也从她们身上学到了很多自己缺少的东西，这对我来说是很宝贵的。我缺少的是社会经验，缺少锻炼，缺少很多，在这里我要让自己成长起来。

我知道自己除了理论知识之外，经验与阅历还尚浅。读万卷书，行万里路，这些还需我在以后的工作和学习之中不断提高！作为积极乐观的新时代青年，处在这样一个竞争激烈的社会群体中，我不会因为自己的不足之处而失去自信，反而我会更加迫切要求自己充实再充实，完善完善再完善。我相信，用心一定能赢得精彩！

续保专员培训篇二

自__年6月接手__x 物业客服领班，责任与义务随之而至。我主要负责客服管理、清洁绿化管理、财务管理、维修材料管理工作。

(一) 自觉加强学习，努力提高工作能力

我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法。一方面，干中学，学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、实践锻炼，逐步深入开展工作。另一方面，

问书本，问同事，在各级领导指导和要求下，从不会到会，从不注重到注重，逐渐摸清了工作中的重点，找到切入点，把握住了工作重点和难点。

(二)心系本职工作，认真履行职责

1、耐心细致地做好财务工作，一是做好手中每一笔进出帐，分门别类记录在案，按中心的要求及时上交各类款项，没有出现漏报、错报的情况□_x客服共上交收据__本，办证制卡费__x元，管理费__x元，垃圾清运费__x元，有偿维修费__x元，自交物业费__x元，合计上交款为__x元。

2、积极主动的搞好文案管理，根据工作需要，制作表格文档，及时上报，并争取规范化的分类存档管理，目录清晰、检索方便。

3、及时跟进前台每一个电话每一个来访问题的落实情况，加强完结率的提升，做到事事在关注，件件有回音，以便及时为业主排忧解难。

4、环境卫生的管理，针对小区环境逐步完善的情况，对小区内的卫生进行每天例查，记录巡查日报、周报、月报，并落实严格的保洁程序和周查考核方法。加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观，并定期对小区楼道、天顶乱堆乱放的杂物进行清理、搬运工作。定期不定期对小区老房子地面的油污迹进行铲除，对死角污沟进行大扫除清理，得到广大业主的称赞和领导的认可。

1、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉业务，才能尽快深入工作。

2、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在工作中保持良好的工作劲头。

3、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把工作做得更好。

在__年，工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在很多不足和问题，但我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断进取，做一名真正的__x物业的宣传者、塑造者和执行者。

“不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江海”。20__，收获了进步，经历了困难，感受了启迪。20__年我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

最后预祝__x 物业日益成熟规范，祝全体同事工作顺利、平安幸福！

续保专员培训篇三

给客户积极讲解和推荐保险产品以实现销售指标

根据客户的个性需求提供恰当的信息和报价

定期对保险产品加深认识，增强熟悉程度

根据政府法律，执行完整的保险流程

2. 保险流程

执行高效和方便的客户申请流程

收取保险费并讲解保险政策

根据需要确保提供准确的保险手续文件

3. 续保

定期分析客户数据库并确定潜在的续保客户

积极寻找和联系潜在续保客户

续保专员培训篇四

一、对人力资源管理的认识

管理是一门科学也是一门艺术：随着高科技的发展和社会的进步，现代管理更加强调管理的软化，重视管理的艺术。管理工作既是一门科学，又是一门艺术。社会主义现代化建设，特别是现代化的大生产，管理工作千头万绪，管理者要做管理工作，就必须提高管理艺术水平。

人是企业的灵魂：人才和员工的参与是企业成功的重要砝码。无论是在工厂、企业。哪一个单位都离不开人，从社会发展来看，朴素的社会学认为人是万物的主宰，管理学应该从人入手。而在现代企业的建设和管理中，人才的管理始终是一个关键的环节。

我国正在从计划经济向市场经济转变。传统的由国家统一调配的人和管理体制正在向适应社会主义市场经济的新型管理体制转变。人才可以自由流动，企业和个人有了双向选择的机会。企业从被动地接受国家配置人才转变为真正自由用人单位。个人从被动地服从国家分配转变为可根据自由意愿自由择业的劳动者。

人力资源管理首先要相信人人都想把工作干好，有所创造，只要给他们提供了适当的环境，他们就能做到这一点。即是说，每个人都是一个潜在的人才，只要有合适的环境，他们都将成为现实的人才。

二、人力资源管理的内容

人才管理包括招聘、培养、配置、激励和绩效考核等内容，它在人力资源战略的指导下，以人力资源规划为起点，运用科学的方法，实现人力资源的优化配置，最终实现组织目标和员工的价值过程。

人力配置：人才配置就是将合适的人放到合适的岗位上。虽然说起来简单，但其对于企业(更多精彩文章来自秘书不求人)的发展却有着重要的影响。人从性格、气质、兴趣到专业都有着巨大的差别，如果各尽所长，对于企业的发展将是非常有利的，反之，既无法完成企业的既定目标，又会使得员工心中不满，从而降低企业的工作效率，实质上就是资源的浪费。

人才激励：说起激励，过去我们主要靠精神激励，而近年来，所强调的又是以金钱为代表的物质激励。应该说，精神不是万能的，金钱也不是万能的，物质激励不能代替一切，物质激励之所以在中国目前看来很有效因此新型的应能提高职工的满足感，善于倾听职工的意见。我们不能指望只凭高工资就使员工全身心地投入，但我们更不能指望有办法使员工在工资水平很低地情况下能够全身心地投入。人的行为取决于其需要，而人的需要又是有层次的。层次由低到高依次为生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要和自我实现的需要。

自我实现的需要。这是层次的需要。表现为在工作中能限度地发挥自己所具有的潜在能力的需要。这就需要针对不同员工进行不同的职业生涯设计，如果能够在职员中树立此种信念，企业将无往而不利。在这一需要的驱使下，职工追求发展个人特长的工作环境，具有挑战性的工作。企业通过决策参与制度、提案制度、研究发展计划、劳资会议等措施来激发和满足职员这一需要。分权是一个有效的办法。分权给予员工一个想象的空间，一个领域，其基本约束仅仅为目标，至于达到目标的方法，则任由员工去选择，去创造。让员工参与企业决策，使员工感到自己在企业中的价值，不仅可以提高其斗志，从而积极地工作，而且会了解如何有效协调配

合，导致员工之间关系密切，气氛和谐。企业应尽可能激发引导员工高级需要的实现，才能使企业获得更大的发展。

人才培养：不论配置如何，激励怎样，只有培养才能使人才真正成长。培养企业人才首先应该清楚人才应具备的素质。人才对于企业如此需要，那么企业所渴求的人才，到底应该具备哪些素质呢？下面有十三条建议：1、反应能力。2、谈吐应对。3、身体状况。4、团队精神。5、领导才能。6、敬业乐群。7、创新观念。8、求知欲望。9、对人的态度。10、操守把持。11、生活习惯。从一个人的生活习惯，可以初步了解其个人未来的发展，因为生活习惯正常而有规律，才是一个有原则、有抱负、脚踏实地、实事求是的人。12、适应环境。13、坚定的政治信念。

三、人力资源管理要与时俱进

信息时代、知识经济时代已成为我们这个时代的代名词，新的东西每天都会大量地涌现出来，新的技术、新的经营方式层出不穷，变化成为这个时代的最重要的特征之一。只有那些灵活地适应了这些变化，且在变化中抓住其中蕴含机会的人和组织，才能在这个时代很好地生存下去。在这样一个变革的时代，一切因循守旧的、僵固不化的东西都将被扫荡一清；只有那些从内心深处渴望变化、视变革为机遇的管理者，他们的职业生命才能如同这个时代一样，充满生机！

四、体会

回顾这一学期的学习过程，主要有以下几点体会：

1、要深入了解自身现状和发展方向，适应环境。在学习过程中，我深深体会到，人力资源是人类社会中最宝贵的资源，这种资源的利用程度，直接影响其他资源的利用程度，影响组织目标的实现程度。特别是在当前知识经济的条件下，市场的竞争最终是人力资源的竞争。

2、要认真学习知识，在学习上取得好成绩。要成为一名合格的企业管理层员工，首要条件就是要成为业务上的骨干。对于在校大学生来说，利用业余时间参加社会实践，积累经验，对我们自身发展有很大帮助。

3、要扬长避短，不断完善自己。要正确的认识自己，在学习过程中不但要发扬自己的优点，还要客观地面对自己的不足之处，更进一步注重锻炼自己的应变能力、协调能力、组织能力以及创造能力，不断在学习中进取。

五、存在的不足和今后努力的方向

(1)对所学的专业知识还不够丰富，学习的系统性和深度也还不够；(2)考虑问题不够成熟和全面，有时出现急躁、毛糙等问题；(3)创新意识不强，创造性开展学习不够；(4)协调、交流和沟通技巧还不够娴熟，文字驾驭能力尚需进一步提高；(5)学习的计划性不强，学习思路有时不够清晰。

今后，我将着重在以下几个方面完善自己：

一是进一步强化学习意识，充实自己。继续把学习作为提高自己的主要途径，保持勤于学习、勤于思考的良好习惯，不断吸纳新知识、掌握新技能、增强新本领，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛汲取各种营养。

二是进一步强化进取精神，提高综合素质能力。勇于发现和纠正自己学习中的缺点、错误，不断调整自己的思维方式和学习方法，努力培养扎实的理论功底、踏实的工作作风、周密的组织能力和缜密的分析能力。

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越！以后的学习，我将戒骄戒躁，针对存在的不足和薄弱，以持续努力为动力，勤奋学习，为自身的发展作出自己的努力，不辜负老师的关心和期望！

续保专员培训篇五

20__年12月6日我行组织全体员工学习了“省行整理下发的九个风险提示性文件”材料精神，通过学习，进一步认识到银行是经营风险的特殊行业，风险防范的内容、范围在向全方位、全过程延伸，覆盖了整个经营活动的每一个环节、每一项业务、每一个岗位和每一位员工，风险无处不在，因此，防范风险也将无处不在。现在我结合工作的实际谈点对风险防范的个人看法，算是我的体会吧。

一、注重合规文化学习，规范从业行为，牢树“合规文化创造价值，安全就是效益”的理念，认真学习《员工守则》、学习《业务操作流程》，通过学习明白业务操作中，啥可做，啥不能做，咋样去做，明白违规的后果。才能在现实的工作中自觉、自律、自醒、自重、自悟。时刻牢记法规、风险观念。使合规文化成为防范风险的第一道防线。

二、注重细节，为了切实防范和预防风险，每一位员工必须从我做起、从小事做起、从细节做起，银行内控制度贯穿于业务过程的始终风险管理也要从小事抓起，从办理每一笔业务做起，不仅要严防思想、道德、操作风险、还要严防外部各种各样的风险。坚决剔除凭感觉、凭经验办事。同事间要相互沟通、相互提示、相互制约、相互把关。信任必须建立在遵纪、守法、按章办事的基础上。

四、加强培训，提高风险防范能力，增加员工的反假识别技能，熟悉操作流程、增强制度执行的责任心。自上而下重视责任、重视风险、感知风险，营造遵纪、守法、打击不法行为的氛围。

五、在提高风险预警能力上实现突破。银行不可能回避风险，能做的只能是如何去识别、分散和化解风险，如何为控制风险提供相应的保障。一要充分利用网络优势，发挥全面风险预警系统的作用，加强对重点产品、重点客户、重要环节等

各种风险信息数据的分析，及时向基层单位发出预警信息。二要引导和修正基层单位的操作经营行为。第三，基层单位要积极主动地加强对风险分析和监测研究，及时向上级行反映内控过程中的重大变化情况，通过发挥内部信息传导作用，与上级行形成一个协调互动的反馈机制，及早发现和报告风险隐患，为全行风险防控提供决策依据。

总之，防范风险要从文化理念、制度建设、机制创新、科技手段、案件查防等各方面入手，形成“文化约束、制度制约、系统制约、监管制约、违规惩戒”的风险防范模式，全方位构建并筑牢风险防范的“免疫系统”。提高自身的竞争能力，防范一切风险的发生，从而从进一步增强识别风险、防范风险、控制风险的能力，确保全行健康稳步发展。