

客服年度工作汇报 保险公司客服助理年度工作总结(优秀5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。相信许多人会觉得范文很难写？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

客服年度工作汇报篇一

在回顾这半年工作之前，我首先要感谢_，感谢_给我的机会，感谢_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：承保，续保，理赔等。得到了部门同事和非车险经理李继雄经理的大力支持和帮助。而且，得到了很多去一线学习查勘，定损，理赔，承保等的学习机会，让我受益很多，得到很多锻炼的机会。并且得到李继雄经理一些工作中的指导和处理

事情的方法，尤其是工作中我做的不足时，李经理的严肃指导，使我真正体会到自己懂得的东西太少了，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——因为是你让我更成熟，更专业。

客服年度工作汇报篇二

20xx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础。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

主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。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xx在xx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

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。

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xx□xx□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xx客户工作为了进一步构建公司xx客户服务体系，为xx客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区xx客户提供xx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□xx□工作做细做新，积极为xx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。

五、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

(三) 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xx□xx□服务内涵。

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xx质量考核为重点，以xx办法为后盾，以xx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、严格的品质管理方法和监督、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xx热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起xx品牌载体的重任。

记得有一位实战培训专家曾说过，"简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情快乐做，你就是赢家"。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三赢。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

客服年度工作汇报篇三

时间总是过的很快，转眼之间我已经来到_x大家庭有将近六个月的时间了，我是在20_年8月20日踏进了_x的大门，还记得当初来_x应聘的是销售的职位，但是由于刚毕业房产知识实在是欠缺，所以就转为客服部门工作，回首这半年的时间

有很多的收获：

1. 要感谢各位领导对我的栽培，从我刚进来时对房产知识的一窍不通到现在，是领导和各位同事不厌其烦的教导。
2. 客服的基础工作，维护qq群，在论坛发帖子，楼盘评论的更新；以及看房活动之后的电话回访，报广整理等工作。
4. 从刚开始的对看房活动没有一点概念到现在可以独立自己带活动，一场场的活动都让人难忘，还记得刚开始的看房每场下来都是出一大堆的岔子，随着时间的累积，看房活动的增多，现在每个人都可以独立带看房团了，虽然每场看房下来每个人都累的不想动，但是听着网友对我们高度的评价每个人的脸上还是露出了欣慰的笑容，因为有了网友的肯定我们更加坚信：我们可以做的更好。
5. 公司对我们客服的期望是做到顾问式客服，我知道离这个期望还有很大的一段距离，明年我会更加的努力去学习更多的专业知识，和自身素质的提高，早日达到公司对我们的要求。
7. 客服今后的工作可谓任重而道远，所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。
8. 我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个年轻人以后在这个行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

20_即将过去，新的一年就要到来，挥挥手告别09的一切不快，迎来崭新的20_，相信_x能够更上一个台阶。下面是个人的一些意见和建议：

1. 我们建立的客户档案有很多一部分客户资源都浪费掉了，比如说最近有很多退群的人都是买完房子了然后就感觉与_x无关了，就退群了。

2. 一周两场的看房活动，每场都得是到场的人数情况很不错，这样也加剧了我们的工作量，不得不在群里边推广，一天几遍的推广，也有很多人就是因为qq群一直在不停的闪还都是些无用的信息都退群了，我在想是否我们可以用一种更好的方法来推广我们的看房□qq群的空间是有限的但是外界的资源是无限的。

;这样也不至于客户问起一些比较尖锐的问题的时候不知道，显得很专业。

4. 领导和员工的沟通方法：金无足赤，人无完人。任何人都不能犯一点错误，希望今后出现什么问题，不管领导是怎么指出，但是必须得有一个好的态度，态度决定一切，因为每个人自己都是想尽力做好自己的工作的，但是心情好了做起来事情会格外用力也会格外好的，任何事情出现了差错，相互埋怨是解决不了问题的。

5. 很多是事情如果自己不设身处地的去做了就不会明白其中的艰辛和难处，希望以后领导安排工作的时候能够自己亲身体会了之后再再来评价员工，而不是有什么问题就只是一味的指责，施加压力，如果自己体会过了之后也能给员工树立一个榜样，这样我们也会更有信心。

6. 规章制度：如果安排什么工作了，有什么要求，希望打印出来这样我们也有个参考标准，这样之前到底有没有要求就一目了然，省得在出问题的时候说曾经说过，但是都不知道。

7. 客服部的工作确实很重要，但是我觉得要保证客服部的员工有一个很好的休息，身体是革命的本钱，健康的身体才能

更好的工作。

客服年度工作汇报篇四

保险公司关于客服工作总结(一)

一、工作基本完成情况：

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。

(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，针对一些薄弱环节加强改进，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“3.15消费者维权日”、“6.16”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。

保险公司关于客服工作总结(二)

20xx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

1、主要从”内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

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。

20xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

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

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，按照学习，

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。

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：

(一)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。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏□20xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

(二)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。

保险公司关于客服工作总结(三)

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，深化服务体系建设和，全力打造**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，最大限度降低出错率，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，**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

保险客服年终总结保险客服年终总结打造**的服务品牌就是打造**人的品牌。为了增强我司客服人员的服务意识和水平，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**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

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**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##市保险行业又快又好地发展做出自己的努力。

保险公司工作总结与计划(四)

20xx年是中国保险业发展具有重要意义的一年。这一年，国务院制定颁发了《国务院关于保险业发展的若干意见》，这

是党中央、国务院在新形势下为支持保险业加快改革发展做出的一项重大决策，是中国保险业发展史上的一个里程碑。也是我公司面对新变化、落实新机制、执行新规定的一年。

一年来，在公司党委、总经理室的正确领导下，公司全体员工上下一致，团结协作，积极进取，奋力拼搏，取得了可喜的经营业绩，各项指标均创历史新高。

20xx年，我公司实收保费xxxx万元，完成年计划的xxxx%□同比增长xxxx%□已赚净保费xxxx万元，净利润xxxx万元，赔付率(香港口径)为xxxx%□较好地完成了上级公司下达的各项任务指标。

一、全年总体业务经营情况

(一) 保费收入情况

从险种情况看，机动车辆险实现保费收入xxxx万元，完成年计划的xxxx%□同比增长xxxx%□企财险实现保费收入xxxx万元，完成年计划的xxxx%□同比增长xxxx%□责任险实现保费收入xxxx万元，完成年计划的xxxx%□同比增长xxxx%□货运险实现保费收入xxxx万元，完成年计划的xxxx%□同比增长xxxx%□意外险实现保费收入xxxx万元，完成年计划的xxxx%□同比增长xxxx%□家财险实现保费收入xxxx万元，完成年计划的xxxx%□同比下降xxxx%□

全年实现已赚净保费xxxx万元。车险占比xxxx%□非车险占比xxxx%□

(二) 赔付情况

全年共处理各类已决赔案xxxx件，支付各类赔款xxxx万元，同比增长xxxx%□简单赔付率xxxx%□同比下降xxxx个百分点。

从险种来看，机动车辆险共处理各类已决赔案xxxx件，支付各类赔款xxxx万元，同比增长xxxx%□简单赔付率xxxx%□同比下降xxxx个百分点。企财险共处理各类已决赔案xxxx件，支付各类赔款xxxx万元，同比增长xxxx%□简单赔付率xxxx%□同比增长xxxx个百分点。责任险共处理各类已决赔案xxxx件，支付各类赔款xxxx万元，同比下降xxxx%□简单赔付率xxxx%□同比下降xxxx个百分点。货运险共处理各类已决赔案xxxx件，支付各类赔款xxxx万元，同比下降xxxx%□简单赔付率xxxx%□同比下降xxxx个百分点。意外险共处理各类已决赔案xxxx件，支付各类赔款xxxx万元，同比上升xxxx%□简单赔付率xxxx%□同比上升xxxx个百分点。家财险共处理各类已决赔案xxxx件，支付各类赔款xxxx万元，同比下降xxxx%□简单赔付率xxxx%□同比增长xxxx个百分点。其他险共处理各类已决赔案xxxx件，支付各类赔款xxxx万元，同比下降xxxx%□简单赔付率xxxx%□同比增长xxxx个百分点。

二、围绕目标，狠抓落实，加快业务发展

1、积极调整工作思路，细化工作目标

年初，公司总经理室就针对上一年公司保费收入情况进行了综合分析，主动调整了工作思路，将分公司下达的各项任务指标按产品线进行层层分解，做到层层把关，实行问责制度，利用每周的晨会、周末例会将公司的计划具体落实情况通报和整理、分析，有效地保证了全年计划的最终实现。公司在制定全年任务时充分地考虑到险种结构优化和业务承保质量，进一步明确了考核办法，把综合赔付率作为年终测评的重要数据。

2、巩固既有市场份额，实现稳步发展

20xx年，公司把稳固车险和家庭财产保险，大力发展责任意外险作为全年工作的重点来抓，在抓业务数量的基础上，坚

决地丢弃赔付率较高的业务，第一，确保续保业务及时到位，我们要求各业务部门按月上报续保业务台帐，由总经理室督促考核，并要求提前介入公关。在业务上实行每周通报的机制，从而有效地巩固了原有业务，大大减少了业务的流失，保证了主要险种的市场份额占有率。第二，同满洲里市政府有关部门加强公关，提前获悉新上项目、新上工程名录，并和交警部门建立友好合作关系，请他们帮助收集、提供新车信息，对潜在的新业务、新市场做到心中有数，充分把握市场主动，填补了因竞争等客观原因带来的业务不稳定因素。第三，不轻易放弃丢失的业务。我们不仅对20xx年业务台账做到笔笔清晰，并要求把20xx年展业过程中流失的业务列出明细，并分解到相关部门，要求加大公关力度，找出脱保原因，并由经办人提供确切证明；属竞争流失的，我们决不消极退出，而是主动进攻，上门听取意见和建议，改善服务手段，逐个突破，全面争取回流。第四，大小齐抓，能保则保。因为企业转产、资金等因素对企业财产保险形成了较大的冲击，加之竞争等因素，使得展业难度和展业成本大大增加。针对这些情况，我们充分动员，统一思想，上下形成合力，迎难而上。

针对满洲里口岸进口货物的报关、报检、保险、银行、货物运输、仓储等逐项业务由代理公司来完成的特点，我们提前做好收货人的工作，并注重同代理公司的保险代理工作，首先建立了与代理公司合作关系，将业务集中起来管理，以便更好地做内地客户工作，今年我们与5家代理公司签定保险代理协议，避免了业务上出现较大的波动，为货运险保费的稳定发展奠定了基础。

3、在竞争中求生存，在竞争中促发展

满洲里地区现有3家(人保财险、平安产险、太平洋)经营非寿险业务的公司，而满洲里地区人口少，企业规模较小，我公司面对外部竞争所带来的业务压力，保持沉着冷静，客观面对现实情况寻求对策，与竞争对手们展开了一场品牌战、服

务战：一是做好地方政府主要领导工作。公司总经理多次向市委、市政府主要领导汇报工作，突出汇报我司是如何加大对地方经济建设的支持力度，是如何围绕地方政府中心开展工作的，不仅使市委、市政府对我公司热心参与地方政府工作表示满意，还对我司正确调整业务发展方向，向中小企业提供保险保障，主动服务于他们，给予了充分的肯定。真实的让市委、市政府感到人保财险公司是真心为地方政府服务的，是值得扶持、信赖和帮助的，从而对我司工作给予了政策上的倾斜。二是服务更加人性化、亲密化，公司总经理室成员年初就对市属各大系统骨干企业实行划块包干，定期进行回访，请他们对我司工作提出意见和建议，这一举措得到了企业的充分肯定，他们认为公司领导主动登门是人保财险的优质服务的充分体现，使客户对我司更加信任。三是要求所有中层干部走出办公室，实行全员展业，对所有新保客户必须当面解释条款并承诺服务项目，与企业进行不断的联络，实行零距离接触，只要客户需要必须随叫随到，提供全方位服务。四是按照服务承诺和行业禁令，严格内部管控，以理赔和承保两大服务部门为切入口，全面提高公司整体服务水平。

4、全力拓展车险市场

20xx年满洲里公司车险业务经历了不平凡的一年，车险经营面临的形式十分严峻，机遇与挑战并存。从保险业内部看：一是实行新的监管政策，由此引发各公司产品 and 销售策略的调整。二是竞争主体不断增强，市场中规范与混乱并存。三是强制保险于7月1日实施后为车险发展提供机遇的同时，竞争态势和市场格局将难以预计。尤其是7月1日前，同业公司为了抢占车险市场，不惜靠高返还、低费率、低价格、降低承保条件等手段来抢夺和争取客户群体，当时车险市场完全处于无人管理的状态，给我公司车险业务带来严重的冲击。在认真细致地分析了市场情况后，总经理室制订了公司20xx年车险业务发展目标：首先；坚持效益优先的原则，加大力度控制保险费率的上升，实行新车业务以及续保业务同时进行

的展业原则，不断提高承保质量，转变原有的思想观念、不断开拓创新适合自身经营特点的企业理念。同时，在对市场进行调研后科学、细致地做好了市场定位，争取第一时间掌握市场信息的变化，依靠我公司的品牌强势来赢得市场。

保险公司工作总结与计划(五)

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公司认真学习和贯彻落实总公司和分公司的指示精神，在分公司党委、总经理室的正确领导下，支公司全体员工齐心协力，攻坚克难，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。截止20xx年12月15日□xx公司完成保费收入4140万元，完成全年保费指标的96%。其中：车险保费收入3745万元，非车险保费收入389万元，人身险保费收入6万元，应收率为0。

一、20**年经营管理情况

一是抓重点，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，达到3000万以上，占总保费规模的75%以上。此外我们还通过分公司相关部门的大力协助，今年华东电网和中电投的续保工作得以顺利完成，共实现保费354万元，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，比如信用险业务等。今年人身险业务有规模的发展局面仍未打开，全年保费仅6余万。

二是抓绩效，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。年初，我们根据分公司《20xx年经营绩效考核办法》和《xx公司20xx年依法合规经营考核办法》的通知要求，制定和印发了《xx公司20xx年经营绩效考核办法及费用管控办法》，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。

三是抓队伍，不断营造争先创优的内部环境

20xx年，我支公司组织人员参加了分公司组织的各类核保政策、财务管理、信息宣传和人力资源等各种业务培训，对于提高岗位人员的各项业务操作技能，进一步的推动我支公司的健康发展起到了积极作用。在此基础上，我们还根据分公司的关于印发《xx公司20xx年加快人才引进壮大销售队伍的激励办法》通知要求，广泛招贤纳士，于7月份引进了一位优秀展业人员，预计今年的保费能达到200万以上。为了有效提升队伍素质，我们积极参与了分公司组织的“双过半”任务目标优胜机构和个人的活动，荣获了“双过半”任务优胜机构的第六名，并有一位展业人员进入了保费规模前三十名。参加分公司组织的三季度业务发展优胜单位和个人的活动，荣获了“豹”奖机构中的银豹奖，并有三位展业人员进入了保费规模前三十名的“鹰”奖员工。在总公司二季度组织的“谁与争锋业务擂台赛”活动中，支公司荣获二等奖。

四是抓监控，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。我们严格按照贯彻保监会70号文的要求，实现了合规管控零问题的目标，全面落实各项合规管控制度，进一步强化合规管理，未踩地雷不碰红线。同时我们还严格执行《xx公司费用集中支付暂行管理办法》及《xx公司20xx年经营机构费用管控办法》及总公司的《关于进一步加强销售费用管理》的通知各项规定，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。年末，我们利用“反洗钱”宣传月活动的契机，建立和完善反洗钱预防和风险防范工作。

五是抓服务，积极清理有效降低赔案

积极参与分公司组织的第三季度的劳动竞赛，把加快结案，减少未决赔案，降低赔付率作为重要工作目标；二是制定了支公司的降赔竞赛方案，并认真组织实施；三是请分公司客户服务部的领导到进行了现场指导，对支公司的各类未决赔案进行了会诊，在客服部领导的指导下，业务人员对各自客户的赔案进行了再次的梳理。为了加快清理未决赔案的步伐，支公司想尽了一切办法，业务员们也在展业工作外，抽出时间积极清理赔案。其中业务一部新进的刘中同志为了尽快降低赔付率，还放弃了周末休息时间，驱车三百多公里，将一起30万的赔案降到了15万。

二、20xx年支公司工作中存在的主要不足

一是业务结构相对单一，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。

二是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。

三是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。

三、20xx年工作设想

新的一年，我们将按照保监局下发的“xx”规划的各项发展要求，结合自身实际，围绕分公司总经理室的具体要求，坚持固强、抓弱、补缺、创新的总体工作思路，在转变思维上做文章，在科学发展上使狠劲，在人才建设上动脑筋，努力完成分公司下达的年度指标，确保支公司的各项建设在原有的良好基础上有新的提升。

(一)不断转变思维观念，增强发展信心

强化危机意识，增强发展的紧迫感。面对竞争激烈的市场环境，公司一大批中支公司、四级机构的崛起对我们的生存空间带来了从未有过的挑战，我们将在支公司广泛开展危机教育，进一步健全支公司内部绩效考试制度，真正把业绩与生存相挂钩，从而最大限度的调动工作的内在动力。强化创新意识，培树真抓实干的工作作风。在新的一年里，我们将结合xx公司的实际情况，针对车险规模大，效益基础差的问题，采取业务培训、难题会诊、专家指导、政策引领等有针对性的发展措施来提高效益，保持支公司业务的可持续的跨越式发展。强化换位意识，全面提升支公司的服务形象。保险的竞争已经是服务的竞争，在新的一年里，我们将把服务的观念认真落实到每一笔业务中，细化服务流程，明确服务内容，规范服务质量，通过我们的服务来获得客户的认同，获得品牌的效应，获得市场的机会。

客服年度工作汇报篇五

我在x公司任职客服话务员□x个月的工作，使我对客服工作有

了必须的了解和认识。现就我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

一、客服人员所需的基本技能及素质要求

客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通潜力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

二、作为客服人员，需要必须的技能技巧

1、学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是应对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

2、不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员务必要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在移动公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内务必做来源理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

3、勇于承担职责。客户服务人员需要经常承担各种各样的职责和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸职责。客户服务是一个企业的服务窗口，就应去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的职责，一切的职责都需要透过客服人员化解，需要勇于承担职责。

三、作为客服，需要必须的技能素质

1、良好的语言表达潜力。与客户沟透过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

2、丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最期望得到的就是服务人员的帮忙。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

3、要学会换位思考，我们在思考自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考能够平衡工作情绪，提升自身素质。