

保险客服部工作总结 客服工作报告

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

保险客服部工作总结 客服工作报告篇一

业管客户服务是特色服务的具体体现，这样可建立客户对保险公司的信任和支持，在工作经验中创新思路，对已解决和待解决的主要问题及建议有足够的认识，共同致力于客户服务的创新，赢得业务稳定发展。

1、已解决的问题和建议

问题。营业部关于承保、理赔的方面存在很多的问题；建议。领导重视，措施得力，领导给予营业部大力的支持，指导营业部确定工作思路，营业部经理室经常工作基层进行公关协调，现场解决工作中存在的突出问题。同时，还加大对客服的投入，保证各环节服务基础，通过创新的服务思路和特色的服务手段，提高客户的服务满意度，形成了自身的竞争优势。

2、待解决的问题及建议

问题。业管客户服务重在交流，可是多年来在仍是存在很多的问题。建议：营业部每季度和公司总部部联合组织召开由双方分管领导及郑交集团各专业公司领导参加的大型座谈会；每年由营业部和集团保险部安排双方高层互访不低于两次；充分利用各类报表互通信息；营业部不定期地组织开展不同范围、形式多样的联谊活动。

每段时期，根据国家政策，公司都会有相应的服务举措，所

以在辖区内开展客户服务的重要活动时，要有相应的重要举措。

成立项目推广工作小组，制订工作计划和具体的时间表，明确各阶段的工作内容，确保实效。

分批次给分公司新增一定数量配置，并对此开展培训、试用和验收，加快分公司项目的推广进度。

每一个参与活动的人员要统一着装，要有足够的耐心，熟练地掌握此次活动的具体内容，熟练地回答客户提出的每一个问题。

在客户服务的重要活动中，要把客户资料全面地记录，公司利用这资源，加强与客户之间的联系，向客户问候早安或进行节日祝福、播送天气预报、播送公司的实时新闻信息或用短信提醒的方式提示客户到期缴费、客户理赔领款、公司的重大服务活动等个性化服务信息。

继续加大项目使用情况的监控力度。

继续加强常用车型配件价格的本地化工作。

在活动中，加强对保险公司的宣传，对每一个疑问都要记录在案，并给出相应的回答。

通过开展客户体验日活动或召开新闻发布会，加大项目宣传力度，展示客户服务的先进、方便和快捷。

制度。根据公司的各项作业规范、流程，监督执行并落实，监控及分析各项营运指标，对分公司各项指标进行管理；保持与总公司相关业务部门的有效沟通，协调员工之间的合作，维护良好的工作环境；制定有效的制度，对员工的日常工作品质进行考核管理，监控客服各项作业指标，保证客服质量

和时效；合理调配人力，保证各项工作的顺利开展。

举措。客户服务人员是保单服务的重要环节。因保险商品的特殊性，在后续服务上显得特别重要。保单从签约到结束要经过很长时间。保单缴费、保险人姓名变更、地址变更等各项情况均有变动，影响着保险合同的有效性。所以，要提升客户服务人员的素质，保险公司在客户服务人员要具备专业保险知识，富有耐心，能够很好的和客户进行沟通的服务人员。狠抓客户服务人员的保险知识，强化服务意识和沟通技巧，这将是提升客户服务人员的有效途径。

活动内容。在对有关企业、学校或是个人进行客户服务活动时，要从实际出发，从客户的利益出发，制定完备的活动内容。

当月人员变动。参保单位申报保险当月办理当月的人员增减变动业务，当月核定，当月处理相关的业务。当月发生人员变动的参保单位，可选择以下两种方式办理申报核定业务：一是窗口申报核定：参保单位于规定日期到保险中心窗口办理人员变动；二是网上申报核定：参保单位于规定日期到网上办理人员变动。

指导培训。在指导培训前，根据实际情况设定培训目标，目标可分为总目标、单位目标和个人目标，这三者相互连接，相辅相承。针对现状进行分析，确定取得的预期效果。对单位的人员框架有个初步的了解，使每个参与培训的人都知道自己的目标和位置，以及应该付出的努力。公司制定培训内容，培训教师根据学员的情况和知识的多少来安排课时，参与培训的部门制定培训计划，共同完成指导培训。

检查考核。在客户服务管理队伍建设中，检查考核时，应根据实际情况制定相应的考核办法。

从培训入手，加强和改善保险业人才队伍建设，发挥高校作

用，培养高层次专业人才；发挥企业作用，加快建立与企业发展相适应的人才培育体系。实践证明，员工素质的提高是生产力增长的支撑点；发挥保险监管部门、行业协会职能作用，逐步建立标准化的教育培训体系。

从制度入手，建立和完善保险业人才管理体制，树立正确的人才观，完善选人用人制度；加快人事制度改革，建立有效的人才激励机制；加强保险人才市场管理，促进人才合理有序流动。为保险人才队伍建设创造良好的外部环境。建立统一的保险人才信息库。吸纳业外优秀人才和国外优秀保险人才进入我国保险业。建立人才管理的行业平台。

保险客服部工作总结 客服工作报告篇二

客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录。

业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

(1) 询问客户用车情况和对本公司服务有何意见；

(2) 询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳；

(3) 告之相关的汽车运用知识和注意事项；

(4) 介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容；

(6) 咨询服务;

(7) 走访客户。

保险客服部工作总结 客服工作报告篇三

目前，做xx的人越来越多了，成功者屡见不鲜，有谁知道他们身后还隐藏着一个成功的团队呢，还有谁会去考虑到xx客服对这个团队的作用呢?很少。详细内容请看下文xx客服个人年终工作总结。

有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。上班的第一天，旺旺挂着，可是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，熟悉产品，可是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手记得刚来的时候，第一次接触xx觉得它是那么的陌生，但是我相信对于卖衣服肯定不陌生，可是它和想象中的就是那么的有差别，第一次让我们看网页上的衣服，我都快蒙了，衣服满目琳琅的在电脑上滚动，眼睛看花了。

第一天上班时候，老大让我们熟悉熟悉衣服，熟悉了一些简单的衣服后，让我们看看怎样和客人沟通，沟通很重要，看着他们用着熟练的手法和语气，我不得不呆了，他们和每个客人聊天时都用了“亲”这个词，很细心的和我们解释了亲这个词的含义，我们也很虚心的学习了，记下了，我们才刚刚开始接触客服这个行业，很多都不懂，回答点简单的问题都是他们先教我们如何如何回答，时间长了我们也有自己的见解了，先开始的几天他们都会教我们怎样应付不同的客人，刚开始做客服和客人沟通时每句都用上了“亲，您好，”这个词，店长说并不一定每句都要用的上，看你在什么适当的时机用就可以了。

听了店长的建议，发现这样好很多诶，渐渐时间长了，我们

自己也能和客人沟通了，如果不懂的问题就在xx上询问店长或者其他同事。在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不可以包邮等等之类的问题，本身我自己也会从网上购物，买东西想买实惠，这个我可以理解，因此能够理解客户的心情，但是我现在的立场不同了，不再是一个购物者而是一个销售者，当然是能在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，对于这类问题当然不会同意，一旦退让，顾客会认为还有更大余地可以还价，所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优惠的。要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在终于知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推荐衣服。刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。

经常有新手会犯的错误，经过店长的指导，这些错误一点一点的改变，以致现在都没有出现这类的错误。最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量不过关，这写错误基本上是每个xx客服都会犯的错误，这些问题会直接影响到

公司、个人以及客人的情绪等等的问题。

保险客服部工作总结 客服工作报告篇四

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种情况，在使用过程中碰到了，抑或直接在接受公司服务的时候遇到的，他可以对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备，认真的策划。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样?这个支持情况是由客户满意度来直接影

响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着“零抱怨无投诉”进行。

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

保险客服部工作总结 客服工作报告篇五

时间转眼又过去了一年，经过这一年的努力和经历，我也算是对自己的工作有了一定的经验和了解。反思自己过去的时时间，发现了很多现在还存在的问题，这些都需要我及时的去改正和调整。

作为一名客服人员，我早在培训期间已经熟练了基本的工作要求，但是仅仅如此，距离成为一名出色的客服还是有很大的距离。在今年的工作中，我主要去加强了自己对公司产品的深入理解。过去总是被顾客们问到的偏门的问题，我都好好的记录了下来，在这次的学习中，努力的通过自己的理解去了解这些问题，并更加深入。

这次的了解，不仅仅是让我明白了怎么去回答顾客们的问题，更是加深了我对公司产品的了解，尤其是在制造方面。在样的深入了解之后，让我在给顾客介绍和推荐时，也更有了底气。这也是多亏了公司的实力过硬，才能有这样的提升！

从今年的工作中，我更加认识到了前辈们的经验的实用性，他们累积的经验，确实都能在工作中很好的发挥作用，作为晚辈，我也要继续努力的去学习和请教。

在一年的工作中，遇上情况有好也有坏。面对一些怒气冲冲的顾客，作为客服，我们还要好好的安抚顾客们的情绪，说实在的真的很累人，有的时候甚至难以理解顾客为何发怒。但是，在慢慢的接触和适应之后，我也渐渐的了解了一些顾客的想法。加上同事和领导的指点与帮助，能够更好的去解决顾客的问题，更好的化解矛盾了。

不久前，我还遇上了一位比较暴躁的顾客，但是我努力的向顾客解释和安抚，并做好自己的工作，最终让顾客满意。这次的事情给了我很大的鼓励，即使是遇上麻烦的顾客，只要我们用心工作，事情也一定能圆满的解决。

在这一年的工作中，其实大部分的顾客还是比较好相处的，但是我们不能因为顾客的好相处，就忘记了自己的工作。在今后的工作中，我还是要努力的强化自己的. 专业能力，努力的接待好每一位来电的顾客。

今后的一年中，我会努力的向着更好的方向发展!希望能从领导和前辈身上学会更多的沟通技巧!新的一年也要继续加油啊!