

# 保险公司客服总结 保险公司业务工作报告 (通用5篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？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。

## 保险公司客服总结 保险公司业务工作报告篇一

学校领导对教师业务讲座这项活动十分重视，专门召开会议，研究教师业务讲座工作，并取名为教师讲坛。要求分管领导要认真制定活动方案，要定好时间定好人员。并且要求所有老师都要参加，领导要起模范带头作用，要亲自上讲台，和普通老师一样作讲座。教科室作为主管部门，我们认真制定了活动方案，把每周二下午作为老师业务讲座时间，并且把每位老师的讲座时间都安排好，让所有老师心里有数。由于组织到位，确保了活动的顺利进行。

所有的教师都十分重视业务讲座。每位教师都能够认真准备。教科室对教师的讲座稿认真进行审核，对于不合要求的讲稿要求教师进行修改，加工，然后再登上讲坛与大家分享。自活动开展以来，共有十二位领导教师为我们做了精彩的讲座。侯校长向我们做了《壮怀、逸思、悟道》的讲座，这个讲座具有很强的针对性，针对新教育实验中，教师对暮省有一定畏缩心理，不知道从何处下手，怎么样才能写好随笔而进行的一次讲座，使全体老师收获颇丰。

xx老师讲座《风格》让我们能够感受到语文教学的魅力所在，以及老师独特的教学风格，让所有的语文教师在讲座中受益颇多。马立成老师的《做一个有智慧的班主任》能够让我们知道要平等的对待学生，善于观察，学会倾听，把转化后进生作为班级工作的重点，使班主任工作成为爱的事业，生命

润泽生命的事业。李秋红老师《如何指导小学生的小练笔》让我们知道，要想写好小练笔，就要做到随文而写，观察体会导写，注重对小练笔进行评价，赏析，抓住学困生，进行深度指导，从而提高全班的写作水平。闵凡永老师《读书与成长》的讲座，让我们进一步明确了读书的重要性，让我们知道应该读哪些书籍，并且告诉我们阅读能力是学习能力的基础。胡金芳老师《用心组建班委会》，让所有班主任认识到班级干部的重要性，能及如何培养班级干部，怎么样去锻炼班级干部，精心培养班级干部。xx老师的《建立和谐关系，师生共同发展》告诉我们，爱应该是经常性的，不是命令，而是一种温情。要用信任来赢得学生，心灵沟通才是建立和谐关系的关键所有。

xx老师所做的《激发学生的学习兴趣是开启心灵的钥匙》告诉我们成功的秘诀在于兴趣，课堂教学多样化，才能培养学生的兴趣。我们一直强调兴趣是最好的老师，于佳艳老师这个讲座为我们回答了这个问题。李会颖老师所做的《与你同行一班主任工作点滴谈》让我们知道多赏识学生，让鼓励和表扬帮助学生走向成功之路。孔凡静老师的《让爱陪伴学生成长》告诉我们教育全部技巧就是爱，要面向全体，平等对待每一个学生，要平静地欣赏差异的美丽。特别，她讲座后同我们共同欣赏了一首小诗《牵着蜗牛去散步》告诉我教育是慢的艺术，让我们静静去等待孩子成长。王校长在《构筑理想课堂，追求有效教学》向我们系统介绍了理想课堂三重境界，六个维度，构筑理想课堂的要求，以及如何构筑理想课堂。他的讲座针对性强，为全体教师如何进行课堂教学改革指明了方向。

这些讲座稿贴近教师实际，能够做到理论与实践相结合，能够深入到教师的头脑之中。侯校长在他的博客中写了一篇博文《打动教师的心灵》对教师的业务讲座给了高度的评价，我想就是因为教师的精心准备才能够取得这样的精彩，只有教师用心去讲，老师用心去听，才能够把理论变成实际行动来指导我们的教育教学，才能够让我们所有老师在听讲座的过

程中汲取丰富的营养，助力前行。

前面的十二位教师只是精彩讲座中的一部分，后面还有三十多位教师要登上讲台，同我们共同分享成功的案例和做法。今天我们召开这个阶段总结会，就是为了让大家能够回忆前面教师给我们带来的收获，为今后讲座奠定的坚实的基础。因此，今后教师业务讲座，教师要认真准备讲稿，讲稿一定要贴近教育教学实际，一定要让所有的老师通过你的讲座有所学习，有所借鉴。同时，教师也要注意讲座重在讲，而不是把稿念出来，注意讲座的方式。我想有了前面的十多位老师的引领，后面的老师一定会认真对待，认真准备，一定会把精彩延续下去，把更多的精彩奉献给大家。

各位老师，教师业务讲座这项工作已经有了很好的开端，希望大家要珍惜难得学习的机会，在讲座中收获更多，以便更好的指导我们的教育教学工作，力争取得更大的成绩！

## **保险公司客服总结 保险公司业务工作报告篇二**

中国人寿保险股份有限公司整体上都是先上规模，后上管理，服务跟不上的。双流支公司作为其下属公司也不例外，其服务存在着诸多问题。而这些问题的根源都在于其体制、制度方面，要想从根本上改变落后的服务，就必须从人事、制度、管理、文化、体制等这些根源抓起。

### **(一)公司概况**

中国人寿保险股份有限公司是一家国有控股的全国性商业寿险公司，其前身是创立于1949年的原中国人民保险公司和分设于1996年的中保人寿保险有限公司，以及1999年改建成立的中国人寿保险有限公司(集团公司)。2003年中国人寿保险有限公司通过改组，在北京成立了现在的中国人寿保险股份有限公司(以后简称中国人寿)。公司遍布全国，主要提供个

人人寿保险、团体人寿保险、意外险及健康险等产品和服务。多年来，中国人寿都跻身全球500强企业，是中国最大的保险公司。

中国人寿双流支公司是中国人寿在成都市双流县的分支机构，隶属于中国人寿成都市分公司。其前身是中国人民保险公司双流县支公司和中保人寿保险有限公司双流县支公司，1999年改建更名为中国人寿保险公司双流县支公司(集团公司)，2003年中国人寿全面改制时，双流支公司也进行了整改，由原来的国有集团公司改制成为国有控股股份公司。公司设在双流县棠湖西路，另在华阳、永兴、公兴、白家、九江、中和、籍田、彭镇、太平、机投等多个乡镇设有服务所。公司员工大约500人，其中外勤(即业务员)有400多人，负责保险销售工作、售前售中客户服务。内勤50多人，主要负责客户售后服务、业务员的培训与监督等工作。现公司是双流县最大的一家保险公司，其市场占有率达40%之多，将近整个保险市场的一半。如此的业绩和市场份额主要是由于公司的规模很大、历史悠久、国有控股、资金雄厚等原因，公司在服务方面比起其它寿险公司如平安保险等公司来，可能没有优势。2003年的改制并没有让公司得到根本上的转变，只是表面上由国有企业改为了国有控股的股份制企业，但是其在制度、组织、人事、管理、企业文化、工作流程等各个方面，仍然采用的是以前的模式。

## (二)客户服务部门基本情况

双流公司的客户服务部门包括新单业务岗、保全服务岗、理赔岗、单证管理岗、收付费岗、投诉咨询回访督察岗。新单业务岗有3人，负责处理新单受理、承保的全过程，包括业务员交单，接单初审，新单受理，投保资料录入、交接、归档，核保等业务。保全服务岗有4人，提供保险合同期间，为维持合同持续有效的一系列服务，包括客户资料变更，合同内容变更，生存领取，合同解除，续期收费，合同复效，合同挂失补发等业务。其中1人负责卡式保险，1人负责老三式保险，

2人负责其他保险。理赔岗有7人，负责赔案过程的所有业务，包括结案受理，调查取证，复核审批，理赔处理等业务。单证管理岗有1人，主要负责业务单证的印刷，入库，申请领用，发放，调拨，核销，销毁和结算等。收付费岗有6人，负责保险费、保险金等业务收付的行为。其中1人负责付费出票，2人负责卡式保险和老三式保险的收付费，2人负责新式保险的收付费，1人负责财务核算。投诉咨询回访督察岗有1人，负责处理客户的投诉，回复客户关于保险行业情况、保险市场情况、保险公司情况、现有保险产品及保险条款内容等方面的咨询，对客户进行新单回访、代办回访、失效回访、永久失效回访、给付回访等回访工作，并对业务员进行监督，处理业务员的离司工作。客户服务部有1个主管，管理并负责该部门的所有工作，另也直接处理客户的投诉、纠纷及对业务员的督察工作。

### (三) 客户服务存在的问题及原因

#### 1、领导重展业轻服务，公司缺乏良好的服务氛围和文化。

整个公司办公大楼从一层到五层贴满的都是公司及单个业务员的业绩额及海报，看不到有关提高服务质量的海报。公司领导在每周例会上每次谈的都是如何进行展业、如何提高业绩，从来没有提过如何提高服务。对于客户的投诉，很少有认真处理过的，也不做登记纪录，仅对到公司生事的客户息事宁人，不过也没有下文。对于业务员的违规行为，公司也不大进行处理，只要业务员业绩好，这些事情都不了了之，没有保障客户的合法权益。这些都主要因为公司领导不重视服务问题，只知道想方设法进行展业、提高业绩。虽然通过公司投入大量人、财、物，进行产品宣传、业务员培训、市场开发等活动，业务员也都投入了很多时间和精力去挖掘新客户，公司的销售额也在不断上涨，新客户在不断增加。但是，由于服务没跟上，公司冷落了原来的老客户，造成很多老客户不满，退保的客户也在不断的增加，并且他们对公司已经失去了信任，不会再成为公司的客户，公司就永久的失

去了这部分客源。虽然，新的销售额在增加，但由于退保金额也在增加，公司总的保费数额并没有上升。这样看来，公司现在的这种做法是事倍功半，白忙乎一场。

## 2、公司员工素质不高，专业知识不足，服务意识淡薄。

公司现有员工中，一部分老员工大都是原来中专、部队等转过来的，后来进的一些员工也大部分是中专生、高中生，大学生都很少，整个公司几十个内勤人员中大学生不过2、3人。这些人员中，仅有很少部分人以前接触过保险，大部分都是到了公司之后才开始从头学，并且到公司后均没有接收专业的培训，而是直接到工作岗位边干边学。他们对保险的了解仅限于其工作范围内的表层东西，谈不上专业，对其他工作、保险行业等方面更是知之甚少，对计算机的操作也只会机械的录入，能处理一些常见的简单问题的人整个公司只有2人。由于本身文化水平低，他们除在工作中学习之外，很少有在工作之余要主动学习的，他们也都仅满足于能干的走目前的工作就行。专业知识不足使在为顾客解决问题难以让顾客满意，其服务工作也就大打折扣。

另外，虽然在这几年“服务理念”在全社会广泛倡导的影响下，公司员工也会把“客户就是上帝”，把提高服务挂在嘴边，但是从实际行动上并为付诸实践，服务态度差、脸难看、话难听、事难办的现象时有发生，公司制定的一些很好的服务举措得不到落实。不管是大厅工作人员还是业务员基本上都是等客户找上门来。服务在业务员眼里知识展业时的敲门砖，在卖保险之前对客户服务得很周到，一旦客户签了保险合同，保费入了袋，就再也见不到人影了，承诺的服务也都没了影，拉保费时乱拍胸脯，大夸海口，待保户出险后索赔时服务却打了折扣，甚至变了脸。大厅的工作就更被动了，都是等客户把耀斑的东西递到手边来。唯一一个岗位——回访岗是主动联系客户的，但公司并没有重视这个岗位，该岗位只是为了应付上级市公司的检查而工作，其向上面报的数据多半都是捏造出来的。

### 3、员工对公司缺乏归属感，人员流动性大。

公司员工分为两种，一种是10多年前由学校、部队转调到公司来的老合同制员工(下面简称合同工)，这部分员工仅10来人，且多半处在领导岗位。另一种是后来聘用的临时合同员工(下面简称聘用工)，是公司的大部分。两种员工在各方面待遇上都差别很大。聘用工是每年一聘，试用期间工资400元，三个月满试用期结束，一年内工资600元，一年满与公司续签合同，工资800元，以后工资按工龄递增。每年年终根据公司效益分配绩效工资，公司效益好，绩效工资可达1000——2000不等，效益不好，则可能没有绩效工资。听公司员工私下里说，这几年公司都没有发绩效工资了。合同工是终身制员工，其在工资、福利待遇上比聘用工高出好几倍，甚至十几倍。再加上他们已在公司工作多年，资历深厚，其在晋升等各方面都占有很大优势。这样的工资制度对于聘用工来说，是非常不公平的，同样的工作只是工种不同，待遇就是天壤之别。由于工资福利待遇低，而且显失公平，员工意见很大。再加上，领导也不注重关心员工、激励员工，员工在心理上也感到失落，其工作积极性和主动性都一落千丈，新聘用的几个优秀员工都纷纷离开了公司。员工流动性非常大，仅保全岗在不到一年的时间内就换了4个人。几个大学生都走了，留下来的基本上都是当地的中专生，每天有一搭没一搭的工作着，闲着没事就在一起看鬼片、讲鬼故事。

### 4、服务内容单一，服务范围狭窄。

该公司的服务还处在以保单为中心的服务初级阶段。服务以寿险保单的`维护为核心,其系统设计也是以寿险保单为单位的,服务的内容基本上以寿险合同变更和续期收费为主。服务强调的是物而不是人,是合同而不是合同的主体,是续期利益而不是人际关系。服务相当被动,都是客户自己到公司办业务,公司服务人员等待接受。其服务也仅仅是进行保单保全、出险理赔、续期收费等局限于公司大厅的服务。公司根本没把客户的满意度放到重要位置,没有主动为客户考虑,更缺乏

人性化、个性化的服务。

## 5、系统陈旧，设备老化，效率低下。

公司大厅用的计算机还是几十年前的，反应速度慢，并且硬件已经老化，经常出问题，且无人维修。回访岗的机器坏了一个星期才从别的地方搬了一台过来(还是有问题的，老爱死机)，致使回访岗的工作停滞了一个星期。稍后保全岗的机器又坏了，几个打印机也都出问题了。除了设备问题，公司的业务系统也很不稳定。这个系统是整个人寿保险的业务系统，所有的业务必须在上边才能做。双流公司必须登陆到公司内网才能上得去，但是公司内网经常出问题，登不上去，致使所有的业务都没法做。客户来公司办业务都白跑了，耽误了客户很多时间，下次还得再来一次，很多客户都相当不满意，觉得很麻烦，因此原因退保的客户也不在少数。

## 6、岗位设置不合理，客户服务人员不落实。

公司客户服务部门共设6个岗位，单证管理岗和咨询投诉回访督察岗都只有1人，而这两个岗位的业务量应该说是很大的，也直接关系到公司服务的效率和质量。单证管理岗负责各种单证的全过程，出单太慢，使各种单证无法尽快送到客户手里，不仅让客户抱怨服务效率，更让其感到不放心，不安心，心想我交了钱，怎么还没拿到合同等依据呢，我的钱是不是打水漂了。投诉回访督察岗更是1人兼多职，而这个岗位的工作是公司售后服务的重要内容。回访可以让客户体验到公司的主动服务，对公司产生信任感，能否处理好投诉是直接决定客服质量的关键所在。而这些工作是1个人不可能做细做好的。这两个岗位的职员经常需要加班，职员都叫苦连天，有些工作也都能不做就不做了，以致很多工作都没有做到位，严重影响了服务质量。

另外，保险公司的每个客户本来都必须有个固定的业务员对其服务的，当其业务员因故不能对其服务时，保险公司必须

另外派一个业务员对其进行续期服务(这种业务员称为收展业务员)。但是由于各种原因，如公司没有及时安排收展业务员、收展业务员自己的客户多没来得及对其服务，客户原先的业务员没有向公司及收展业务员提供客户资料等等，导致客户没有了业务员，客户服务处于真空状态。

以上的所有问题归根结底都不过是其体制、制度的问题。体制是公司的灵魂和关键，一个公司的成功相当大的程度是取决于其体制及制度，公司的所有运作都建立在制度的基础上的。缺乏合理的制度，就缺乏良好的企业文化，缺乏一种内在的精神把公司、领导者、员工及客户紧密的联系起来。公司缺乏内在凝聚力、外在吸引力，其依赖于制度的各种运作、各个环节也都出问题了，服务问题由此产生。

### (一) 公司法人体制不合理，母子公司构架不合理

该公司虽然已经改制成为股份制公司，但仅仅是在形式上作了一些变动，其体制仍然沿袭以前的国有制，行政色彩非常隆重。集团总公司与其分支公司是完全的行政关系，通过行政手段来管理。每年上级公司会给该公司定一个销售任务，该公司只管销售保险，把销售所得的保费全额交于上级公司，完成上级公司定的这个业绩任务就行了。至于以后的资金运营、成本核算等问题就由中国人寿总公司负责了。上级公司每年会根据该公司的经营业绩状况，批给公司资金用于公司自主经营。这样，分支公司的义务就仅仅是努力卖保险、拼命提高业绩，而用不着管公司的总保费、总资产。加上，上级公司每年拨下来的资金是以经营业绩为依据的，因而，作为分支公司为了来年得到最多的资金，就只顾不断展业，提高业绩，不管公司退保率不断上升等问题了。这就是公司领导不重视服务，经营行为短期化，目光短浅的根本原因。另外，由于沿袭以前的制度，公司的“官本位”思想还非常。公司的管理层基本上都由原企业的管理人员所组成，管理者难以跳出官本位的束缚，市场意识和进取意识弱化。由于公司领导就没有服务意识，公司员工也就跟着学样，久而久之

之公司就形成了“空谈服务”的风气。

## (二) 人事管理制度不合理

保险客户服务主要依赖保险公司员工的服务去完成。在客户眼里，保险客服人员就是保险公司。保险客服人员的每一个举动，每一句话语，都直接影响到保险公司形象。这里的保险客服人员不仅包括我们常说的保险公司大厅服务人员，还包括公司业务员及为大厅工作人员和业务员提供物资等后备保障的办公室人员。也就是说公司的客服人员就是整个公司的员工，每个员工都有责任和义务提供服务。员工是公司对外的代表，客户通过员工的态度及素质来感受公司的服务。员工素质高、态度好，客户对公司的服务就满意。员工素质低、态度差，客户就不满意。而员工的素质高低、态度好坏很大程度上取决于公司的人事管理制度。领导关心员工，员工关心客户。好的人事管理制度，真正把员工放在第一位，员工对工作充满兴趣，心情愉快，就会积极主动的工作，不断改进服务水平，才能实现客户第一的服务目标。不合理的人事管理制度，不关心员工的疾苦，会造成员工对公司不满意，工作缺乏积极性和主动性、服务态度差、服务质量差，退保率居高不下，进而使得客户怨声载道，而这时管理人员由于和客户处于间接交流状态根本不知道发生了什么事情，即使公司每天讲客户第一，公司对客户的服务也不会让客户满意。所以，要让客户满意，就必须先让员工满意，要让员工满意就必须建立一个合理的人事管理制度。

该公司的各种人事管理制度不少，每周的例会经理都在会上念着一个文件，又是学习这个制度，又是学习那种体制。但是无论是选聘、考核、奖励，还是监督、处罚，没有一个真正用上的。下面就来具体分析其各个人事管理制度吧。

在人员招聘方面，公司的内勤员工的招聘都是内部人介绍，是内部员工的亲戚、朋友或熟人，他们大多都是双流本地上完中专或高中后辍学的年轻人。再加上公司工资待遇很低，

公司基本上招不来优秀的人才。公司在招聘外勤业务员时，门槛很低，基本上像是什么人都能进。现在因为总公司要求业务员必须要有保险代理人资格证书，公司才组织业务员进行考试，但考试的题目都基本上给出来了。这样，招聘进来的人员综合素质都不太高，对保险知识也不太了解。而保险作为一种特殊商品，要求员工不仅要有良好的服务态度，还需要具备专业的保险知识。另外，由于在招聘员工时，公司没有考虑员工的思想道德素质，使得某些员工(特别是业务员)违规操作，如挪用客户保费等，对客户造成损失，也给公司带来纠纷。这样的招聘制度，使得公司在源头上无法保证员工的素质。服务人员不了解保险理论、保险条款、保险法律法规，以及相关学科等方面的知识，其服务就不可能到位，客户也就不可能满意。服务人员如果在思想道德上不过关，缺乏应有的职业道德，就更是一个“危险品”了。一旦这部分人作出些违规行为出来，保险公司的形象就一落千丈了。

公司在考核方面，对业务员主要考核其业绩，连续三个月没进单者被公司考核掉。另外根据公司制度，表示要考核业务员的行为，但这只是说说而已，很多的业务员违规行为都没有进行处理。公司只拿业绩论英雄，使得业务员也只管用尽一切手段来展业，提高业绩，不管之后的服务。对于内勤人员来说，就基本上没有什么考核了，仅仅是上级市公司每年会组织对部分岗位的员工进行考试，考试也都基本知道考题了，不存在考核不过的人。而公司也更喜欢用熟手，只要你不离开公司，就可以一直干到老。如此的考核制度，使得工作就像是终生制，没有竞争，没有职业危机感，员工高枕无忧，觉得怎么做都无所谓，有没有好的服务都没有关系。于是没有了服务意识，作什么事情都随心所欲，对客户态度恶劣，这又怎么提高服务质量呢。

公司基本没有什么有效的激励措施。对于外勤，根据其业绩来进行奖金奖励。对于内勤，没什么奖励了，工作干多干少干好干坏都一样。干得不好，领导批评几句，干得好了，领导不会表扬。再加上他们干的是操作性工作，很少有晋升的

机会，如果不跳巢，大都在那岗位干一辈子。由于公司由原有的国有企业改制而来的，明显带有传统旧体制的“胎记”，干好了得不到相应好处，干坏了不负责任，不担风险，干好干坏一个样、吃“大锅饭”的习惯还很浓厚，员工收益还没有真正与个人岗位和绩效挂钩，论资排辈现象也比较普遍，领导能上不能下、职工能进不能出的现象普遍存在，难以形成优胜劣汰的机制，竞争性不强。这样工作上没有积极性，心理上又产生职业疲惫感，又怎么谈得上好的服务呢。

公司的监督也非常被动。公司主要是通过回访客户及客户的投诉来监督业务员，但是由于没有一个独立的回访岗，回访工作人员就1人还要兼做其他很多事情，对于回访工作也就是马马虎虎，很少能真正做到位。而且，业务员在代办业务登记本上留下的客户联系方式不是字迹潦草就是错误信息，根本联系不到客户。所以，公司对业务员的监督主要是客户自己找上门来，显得非常的被动，使得很多业务员的违规行为都察觉不到。于是就有部分业务员报侥幸心理，做违规违法行为。另外，领导因为怕影响与员工的关系，对违规行为常常采用睁只眼闭只眼的做法，就算是客户告到公司来，公司也多半只是息事宁人，只要业务员业绩好，领导就会力保他，使得监督成为了形式主义，没能起到推动和改善服务的目的。内勤人员主要是靠自我监督及主管监督。大厅有一个主管，主管在的时候，大家会相对收敛点，主管不在的时候，就是想干嘛就干嘛，为所欲为。用句该公司某员工的话说，就是“主管在是一个样，主管不在就解放”。公司的制度掺杂太多人为的因素，制度的效力很弱小，各种监督制度都流于形式，成为一纸空文。人治的作用大于制度，只能说明管理者本身缺少对制度的尊重。如果作为公司领导人都不重视制度，那么还有谁会去十分关心制度的权威，还会有谁把它当一回事呢。制度起不到威慑的作用，用制度来规范员工的服务行为也成为了空谈。

### (三) 客户服务体系不健全

公司没有一个统一的客户资料库，不能对客户进行统一的管理及服务。公司的客户都是分散到业务员的名下的，由其业务员对其进行直接的服务。但是很多业务员都不重视续期的服务，没有为其客户提供续期服务。而公司没有一个统一的客户服务体系，也不能了解这些情况，致使很多问题发生。另外，服务内容还很简单和单一，缺乏人性化和个性化的服务，还处在以保单为中心的阶段。服务基本上以合同变更和续期收费为主，强调的是物而不是人，是合同而不是合同的主体，是续期利益而不是人际关系。服务手段也比较原始落后，科技含量不高，主要是通过电话、信件来提供服务，服务系统落后，服务流程跟不上公司业务的发展，不能及时的处理客户问题，服务效率和服务质量都不尽如人意。

### (一)改革母子公司结构，营造良好的服务氛围

要改变公司与上级公司的现有行政关系为一种新型母子关系。总公司仍然管理资金的运作，但要建立一个各分支公司的保费资料库，详细地记录着各分支公司每期保费的支出情况。作为分支公司仍然以经营为主，每期把保险销售所得及客户退保、公司理赔、生存金给付等资金的收支情况上报给上级公司，并录入保费资料库。在总公司每个会计期间结算后，根据各分支公司的总保费额占公司总资产的比例，分配给各分支公司盈利资金。这样，就可以避免分支公司只重视展业、发展业绩，不重视服务、导致客户退保率不断上升、公司总保费下降的现象，促使公司领导重视服务，保证公司的长远发展。只有这样，公司管理层才能从根本上转变观念，视提高服务质量为其中心任务之一，而不是只关心如何展业。通过身体力行地实施服务的理念，以带动全体员工树立“顾客至上”的服务意识，形成“以客户为导向、以服务为基础”的企业文化，通过各个细节如：标语、横幅、细节服务等等，清楚地表达为客户提供最优秀服务的理念，使客户一进公司就可以深切感受到公司的服务氛围。

### (二)改革人事管理制度，提高员工的整体素质

## 1、建立科学的人事聘用制度，严把招聘录用关。

首先，对各个岗位进行客观的评定及工作设计，根据不同的工作需要制定各个岗位的应聘条件及资格，形成一套卓有成效的规范竞争性选拔的聘用程序，通过面试，来客观的评价和选拔职员。应聘人员必须符合岗位要求，通过面试，才能成为正式员工，内部推荐人员也不能有例外。其次，招聘时要从知识、能力、思想道德、综合素质等多方面考核应聘人员。看其是否具有良好的服务意识，独立处理问题的能力，不断学习的能力，良好的心理素质，较高的思想道德及职业道德情操。特别是招聘业务员时，在考核其销售能力之外，必须保证业务员的道德素质。再次，各个岗位的人员选聘均要面向全社会，人人都有同等机会获悉招聘信息，人人都有平等的机会参与面试，获得与其能力相当的职位。人员选聘从头到尾要公开化，信息公开、过程公开和结果公开，提高选聘的透明度，坚持竞争上岗、择优录用的原则。这样，才能在社会中吸收优秀人才，提高公司的整体素质。

## 2、改革工资制度，提高员工工作积极性。

首先，废除工种制。取消原合同制员工的特殊待遇，可一次性买断其工龄，之后所有员工视为聘用制员工同等对待。职员与公司每年签一次合同，合同到期后如需继续留用，可续签合同。其次，建立岗位绩效工资制度，工资包括基本工资、级别工资、绩效工资和津贴补贴四部分。先以职位为基础，定出该岗位的基本工资，根据其工龄定出级别工资，再根据绩效考核结果分配员工的绩效工资，务必做到同工同酬、多劳多得，保证员工工资待遇的公平性，消除员工的不平衡心理，以提高员工工作的积极性，提高其服务质量，为公司增加效益。

## 3、建立客户满意监督检查及考核系统。

首先，接受社会及客户监督。如向广大客户公开服务承诺，

接受社会和客户的监督;举办“阳光服务”大型现场保险咨询活动,广泛听取公众意见;向社会各部门、公众发放服务调查问卷;通过客户服务专线、窗口接受来自社会各方面的监督等等。其次,聘请社会监督员,如在校学生、下岗职工、政府工作人员和企事业单位职工等人士作为“神秘顾客”,监督窗口服务。方式为询问服务人员简短问题、观察服务人员的整体表现,然后填写有关监测问卷,按月度整理后反馈给公司有关部门,有关部门据此对服务人员进行考核。这样,可以基本杜绝过去员工应付检查的现象,已保证考核的客观性、公正性。再次,把客户赞成不赞成、满意不满意,作为服务的出发点和归宿点,作为评判服务工作优劣的标准。并要根据工作成绩的大小,工作质量的优劣,对照有关制度,有奖有罚,有升有降,而且这种奖罚、升降必须同物质及精神利益结合起来。各种奖惩制度必须严格落实执行,才能真正对员工起到威慑的作用,才具有约束力和权威性。

#### 4、建立科学有效的激励机制。

首先,激励要与考核高度结合起来,充分运用绩效考核结果,发挥其激励先进、勉励后进的作用。考核优秀的奖励或晋升、不合格的惩罚或辞退,以此增强员工的危机感、紧迫感、责任感、使命感,引导员工之间开展良性竞争,更好地为公司不断创造新的业绩。其次,激励手段多样化,将物质激励与精神激励相结合,通过增加奖金、提高福利待遇、人才培养与开发、职务晋升、荣誉奖励及资格待遇等制度的改革,激励员工的积极性,促使其更好的代表公司为客户服务。再次,加强对员工的岗位培训,包括职业道德教育、专业知识训练、服务技能培养、心理素质训练等各个方面的专业培训。这不仅是对员工的一种激励,还能全面提高员工的综合素质。最后,作为领导应当多关心、多鼓励员工。物质激励虽然是激励员工的一个重要手段,但它只能起到短期激励的作用。员工在很多时候更需要精神上的奖励。作为领导就应该多了解员工、多关心员工、经常与员工进行沟通、给与员工充分的支持,并帮助其不断的学习和成长。

### (三)完善客户服务体系

#### 1、建立客户关系管理系统

要做好公司的客户关系管理，首先要建立集中化的客户信息数据仓库。它必须容纳大量的详细数据：每一次投保情况、每一次的续期缴费情况、每一次的理赔情况、每一次的保全处理、每一次的咨询情况、每一次的投诉情况、每一个客户的电话、每一次的拒保情况、每一次的拒赔情况等都必须记录在案。因此，除了业务处理系统的数据外，还应建立客户信息系统对客户信息进行整理、分析。客户信息系统的数据可来源于业务处理系统、财务处理系统、个人代理人管理信息系统、客户服务支持系统等。此外还应建立个人代理人客户支持系统，主要录入每个代理人每天面见的客户的情况，如客户的姓名、年龄、收入、性别、行业、地址、联系方式、家庭成员情况、投保情况、以前怎么购买、与他们联系过多少次、什么时候与他们联系过、对公司的联系的正面和负面的反应各是什么等数据。通过对各处理系统的客户数据进行整合后，就可形成以每个客户为中心的客户数据仓库。并且数据仓库应随业务处理、客户的投诉、咨询等情况的不断进展而持续加载数据。

有了客户信息数据仓库，公司就拥有了大量关于客户和准客户的信息，通过充分地利用这些信息，对客户及准客户进行分析，从每天收集的客户信息中挖掘其价值，了解其真正需求，使公司管理层、大厅服务人员和业务员能从不同角度掌握和使用所需要的客户信息，改善与客户的沟通，通过正确的渠道，在正确的时间为正确的客户提供正确的产品、提供贴身的服务。

#### 2、拓宽服务空间，推行个性化、人性化的服务。

在客户管理系统的基础上，公司要建立以客户需求为导向，以客户满意为目的的客户服务体系。要从原来的以传统的保

单为中心，转向以客户满意为中心，不断拓展服务空间，通过提供更周到、更贴心、更人性化的服务吸引和保持更多的客户。

一是拓宽服务空间，实行无限时服务。客户对服务的需求是不定时的，公司应当变当前的工作日服务为无限时服务，特别是对保户的报案、咨询和投诉，要保证随时有人受理，真正在客户心目中形成服务无时不在的良好印象。二是建立客户热线，并经常召开客户联谊座谈会。请他们畅所欲言并提出宝贵的意见，以便公司了解客户的心情和需求，有针对性地做好客户的解释和劝导工作，及时改进公司的服务，为以后的业务发展提供有力的支持。三是提供人性化的附加值服务，比如在某些节日向客户寄发节日贺卡、生日礼物、扑克、“福”字、挂历等有纪念意义的纪念品，让客户感到公司始终在关心着自己。在客户生病住院时，公司可以派代表前去探望，送上鲜花，力所能及地帮助他们解决工作和生活上的困难，给他们带去一份温馨和安慰，使其享受到亲人般的温暖。四是想客户之所想，急客户之所急，谋客户之所需，根据不同客户的特点，提供个性化的特色服务，满足客户的各种要求。例如，为上门咨询、投诉和办理业务的客户提供幽雅的座谈室，给客户提供一个良好的环境，防止客户受冷落，尽可能达到客户的满意。有的客户投保后不同意公司以信函的形式联系，那么公司可以派人上门服务。有些客户承保时需要空腹体检，体检完后就错过了就餐时间，公司可为其提供一份食品。对残疾人提供无障碍服务，建立残疾人通道，为残疾人提供更多的方便。对孤寡老人和病人客户实行应急救助等等。

### 3、合理设置工作岗位，改进工作流程。

首先，将咨询投诉回访督察岗分离成咨询投诉和回访督查两个岗位，并分别设置专门的人员来负责工作，以提高处理咨询投诉工作的效率，对客户提出的要求和问题要保证在最短时间内解决到位，并保证回访工作的质量，及时发现客户的

问题，有效监督业务员行为。其次，成立专门的项目小组，集中力量研究公司业务流程，分析服务传递过程的各方面，包括从前台服务到后勤服务的全过程，找出其中容易导致服务失败的地方及其存在的问题，并提出改进方法，重新制定出一套高效的科学的工作流程，实现业务流程再造。提高承保的效率，尽量减少不必要的审核程序，确保能在较短的时间内出单。加快理赔的速度，提高理赔的质量，以彻底改变“三快三慢”的现象，及时有效地为客户解决问题，以更快速的服务赢得客户。

1.财产保险公司客户服务问题分析

3.保险公司客户服务的主要内容和存在问题

4.2016保险的客户服务问题

6.2016物业服务的客户管理问题剖析

7.大客户服务的30个经典问题

8.客户服务客户流失

## **保险公司客服总结 保险公司业务工作报告篇三**

本人于20年入司，20年11月正式走进组训工作岗位，距今已5年有余，做为组训室的一名老兵，我一直秉承工作无小事，团队是我家的思想观念，服务于营销团队及公司伙伴。组训工作杂而乱，公司的事是我们的事，团队的事是我们的事、营销员的事更是我们的事。为了在杂乱无章的工作中提高效率，2019年在领导的关心和指示下我把工作的重点放在了教育培训(新人岗前培训，衔接培训，组训培训，);产说会的组织、策划、执行;课件的研发和业务推动中;在2019年的9月份后，由于农网长远发展的需要，领导又将农村网点的建设和

发展列为我的重要工作之一。虽然工作多、任务重，但我丝毫不敢有懈怠之心，竭尽自己之能力，将所有工作做到尽善尽美。

## 一、关于教育培训

教育培训是寿险营销夯实基础的一项基本工作，也是组训工作是一项基本工作，只有搞好各阶段的培训，才能更好的增加新人留存率，稳定老人的从业信心，增加团队的凝聚力和竞争力。在公司经理室的指导下今年我们共举办新人培训8期，培训新人约150余人次，在历次的新人培训中不论新人的数量多少，我都本着只要新人进入我们的职场就让新人感受到温暖、关心和爱护，认真做好每一堂课，虽然每次新人班中我主讲的课程都是一样的，但每次培训前一天，我都会认真的温习和修改课件，每次都有改进，力争做到尽善尽美；今年衔接培训共举办4期，每季度一期。衔接培训是提升业务员技能调整业务员心态的重要手段之一，在每次衔接培训前期，我都会认真了解、分析业务员需求，有针对性的进行衔接培训的课程安排，每次的衔接培训都取得了较好的效果，业务员反应良好，说衔接培训帮她们解决了一些切实的问题。尤其是新人的衔接培训，确确实实的帮助新人提升了展业技能，提高了新人的在这个行业的留存率。培训工作不容忽视，每一次的培训内容我都尽量做到实用有效，让业务人员爱上培训学习，从而提升业绩指标及个人收入是我的培训宗旨。在后半年我还肩负起了培养新组训的重责，我们每个月都要进行一次组训的学习。包括做为主持在台上的仪容仪表、精神面貌；做为主讲需要进行的受众分析、专题内容以及职场营销的课程传承等，希望通过不间断的学习，让我们教学相长、共同进步。

## 二、关于产说会

产说会在2019年我公司的期交业务指标完成中，可以说是起到了功不可没的重要作用。尤其是在一季度开门红的业务竞

赛中，让我公司的业绩一直引领张家口全辖的最前沿。而产说会整体的组织、策划、运作和实施离不开公司经理室的正确指导及组训室所有成员的共同努力。我在产说会中不仅担任主持工作，更是产说会整体运作的实施者。产说会的整体运作从会前晨会的宣导预热，到业务员进行客户邀约的准备，每一场产说会的所有资料、课件及相关文字起草，我都在每一次会前重新进行检查修正；产说会的会标、现场布置、流程、甚至是每一个上场音乐、主讲人的胸花等等，事无巨细都凝聚着我的努力与付出。

### 三、关于课件的研发

寿险行业就是一个不断学习、不断创新的行业。做为一个合格的组训，必须拥有能够通过团队现状进行分析而后进行有针对性的相关培训的能力。而培训能力的体现，在现阶段就是根据业务员的实际情况，开发不同形式的课程(包括讲授、示范、演练、观察及督导)，并将课程转化为业务员的生产力。通过5年组训生涯的工作锻炼，我的相关能力也得到了强力的提升。在今年一系列的培训中，我可以做到根据业务员职级的不同，进行有针对性的培训。包括相关培训内容的计划及培训课件的制作；在进行后半年的职场营销中更是不断进行课件的整改和研发，力争做到市场针对性强、市场竞争力强。组训、主管易讲易学，并且在组训及主管中进行推广。

### 四、关于业务推动

要使一个团队保持良性发展，永续经营，必须要有明确详细的业务推动计划和团队激励方案以及绩效分析。“有树有鸟栖，有人有业绩”团队发展以人为本，增员工作尤为重要，但在增员的同时，团队要勇于割舍一些低产能和无业绩人员，只有这样，才能使团队整体素质提升，产能提高。这是是我的个人认识，并且不断的在把我的这种认识传播到业务员及主管的心中。在公司领导的支持下，我公司今年进行了清虚工作，同时加强增员宣导以及增员业务培训，做到月月有新

人培训。通过进行有效的绩效分析，积极提供建设性的业务推动方案，如：业务组之间业绩对抗，新人上单奖励，举绩抽奖，出勤奖励、分阶段竞赛，树立组经理典范、大力开展职场营销及推广把增员当做头等大事来抓的概念等。并通过大晨会宣导、到网点启动和职场文化(标语口号)进行激励，将业务推动做到紧致、有序、针对性强、实用性强，切切实实让业务推动打动业务伙伴的心，从而带动整体业务的发展。

## 保险公司客服总结 保险公司业务工作报告篇四

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。

第一部分是我的工作内容

- 1、投保单的初审、登记、交单
- 2、保单的领取，发放登记
- 4、库存管理，主要是产品单证它的一个入库和领取的登记

第二部分是个人成果和不足的总结

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。

第三部分是未来明年的一个工作计划

首先，继续做好先前的工作，听从领导的安排。

第二，努力做好自己的本职工作，做好后援服务，和各位老师为\_\_为经代搭建一个更好的平台。

第三，继续努力学习业务知识，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。

第四部分是个人感受。

1、保险方面的理论和知识以及保险行业的现状，使我对保险有了一个更客观、全面的认识。说实话在之前没有接触保险行业前，我对保险的认识就是，保险都是骗人的，对保险这门行业的认识非常的狭隘和片面，在真正的了解之后发现，那么对于现在的社会，太多的事故问题的发生，保险就显得越加重要。

2、对职场有了初步、真实、贴切的认识，明确了努力和改善方向，通过与领导和老师们接触，学到了珍贵的人际交往技巧和处世经验。作为一名刚毕业的学生，能够有机会来到\_\_工作学习，我感到非常的荣幸。做学生的时候希望尽早的参加工作，但是根本不了解职场，工作之后才有了一个清晰的认识，每一个人职场都有它特定的一个运作流程。

3、电脑办公的实用知识与软件应用技巧，以及处理问题的能力和经验，强化了我对扩展知识和提高能力的学习。虽然我大学学习的是电脑，但是它设计的方面也很广，我学习的是计算机网络。学习的侧重点不同，所以之前对办公的应用也不是很精通，而且我之前是很烦恼excel表格，但是通过在工作中的学习，发现它并没有想象中那么难，世上无难事，只怕有心人，在认真面前，困难就是个纸老虎。我不怕自己犯错，需要在错误中总结经验，不能一错再错。也希望在我犯错误的同时，领导积极地批评指正，因为在以往的工作中，领导从没有严厉的批评过我，总是给予鼓励，这让我想到了某位名人说过的一句话就是“好孩子是夸出来的”我觉得是有一定的根据的，鼓励和夸赞也是一种动力。

4、培养了我勤奋、踏实、认真、负责任的工作态度。

虽然初审不需要什么技术含量，但是它是一个需要你去认真仔细对待的工作，可能就是写错一个数字，可能就是一项内容空缺，等等，就会带来很多的问题。处在什么样的岗位上就该以身作则，做什么事都要担起自己的责任。

接下拉的工作要点：

首先，我希望咱们\_\_明年能够顺利的上市，之后也算是一个新的开始，希望能够有一个更好的发展。

其次，是希望我们经代能够在各位老师和我们大家的辛勤努力下，保质保量的完成各项任务，甚至是超额完成。

第三，是对我自己的一个愿景吧，希望我有一天也能够像在座的各位老师一样，站到台上去讲课，有一天大家也会尊敬的叫我温老师，那我也算完成了小时候的一个当老师的梦想。

第四，是对大家的祝愿，希望大家身体健康，合家幸福。因为老师们经常出差非常的辛苦，劳累奔波。所谓身体是革命的本钱，我们保证一个好的身体才能更好的投入到工作中，所以大家一定要注意身体，加强锻炼。

最后我要说一声感谢。感谢领导长久以来的指教，感谢各位老师对我的帮助和关怀。这么长时间以来，领导和老师们不只是在工作中给予我很大的帮助，在生活中也很关心我，大家都非常的照顾我，让我觉得这就是个家，非常的温馨。所以在这里我也代表我的父母向领导以及各位老师说一声谢谢！谢谢你们对小温的培养。

## **保险公司客服总结 保险公司业务工作报告篇五**

第一、加强业管工作，构建优质、规范的承保服务体系。承保是保险公司经营的源头，是风险管控、实现效益的重要基础，是保险公司生存的基础保障。因此，在\*\*年度里，公司将狠抓业管工作，提高风险管控能力。

1、对承保业务及时地进行审核，利用风险管理技术及定价体系来控制承保风险，决定承保费率，确保承保质量。对超越公司权限拟承保的业务进行初审并签署意见后上报审批，确保此类业务的严格承保。

2、加强信息技术部门的管理，完善各类险种业务的处理平台，通过建设、使用电子化承保业务处理系统，建立完善的承保基础数据库，并缮制相关报表和承保分析。同时做好市场调研，并定期编制中、长期业务计划。

3、建立健全重大标的业务和特殊风险业务的风险评估制度，确保风险的合理控制，同时根据业务的风险情况，执行有关分保或再保险管理规定，确保合理分散承保风险。

4、强化承保、核保规范，严格执行条款、费率体系，熟练掌握新核心业务系统的操作，对中支所属的承保、核保人员进行全面、系统的培训，以提高他们的综合业务技能和素质，为公司业务发展提供良好的保障。

第二、提高客户服务工作质量，建设一流的客户服务平台。随着保险市场竞争主体的不断增加，各家保险公司都加大了对市场业务竞争的力度，而保险公司所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，因此，建设一个优质服务的客服平台显得极为重要，当服务已经成为核心内容纳入保险企业的价值观，成为核心竞争时，客服工作就成为一种具有独特理念的一种服务文化。经过\*\*年的努力，我司已在市场占有了一定的份额，同时也拥有了较大的'客户群体，随着业务发展的不断深入，客服工作的重要性将尤其突出，因此，中支在\*\*年里将严格规范客服工作，把一流的客服管理平台运用、落实到位。

1、建立健全语音服务系统，加大热线的宣传力度，以多种形式将热线推向社会，让众多的客户全面了解公司语音服务系统强大的支持功能，以提高自身的市场竞争力，实现客户满意最大化。

2、加强客服人员培训，提高客服人员综合技能素质，严格奉行“热情、周到、优质、高效”的服务宗旨，坚持“主动、迅速、准确、合理”的原则，严格按照岗位职责和业务操作实务流程的规定作好接、报案、查勘定损、条款解释、理赔投诉等各项工作。

3、以中心支公司为中心，专、兼职并行，建立一个覆盖全区的查勘、定损网点，初期由中支设立专职查勘定损人员3名，

同时搭配非专职人员共同查勘，以提高中支业务人员的整体素质，切实提高查勘、定损理赔质量，做到查勘准确，定损合理，理赔快捷。

4、在\*\*年6月之前完成\*\*营销服务部□yy营销服务部两个服务机构的下延工作，至此，全区的服务网点建设基本完善，为公司的客户提供高效、便捷的保险售后服务。

第三、加快业务发展，提高市场占有率，做大做强公司保险品牌。根据\*\*年中支保费收入\*\*\*\*万元为依据，其中各险种的占比为：机动车辆险85%，非车险10%，人意险5%。\*\*年度，中心支公司拟定业务发展工作计划为实现全年保费收入\*\*\*\*万元，各险种比例计划为机动车辆险75%，非车险15%，人意险10%，计划的实现将从以下几个方面去实施完成。

1、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，还是我们工作的重点，\*\*年在车险业务上要巩固老的客户，争取新客户，侧重点在发展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。

2、认真做好非车险的展业工作，选择拜访一些大、中型企业，对效益好，风险低的企业要重点公关，与企业建立良好的关系，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\*\*年里努力使非车险业务在发展上形成新的格局。

3、积极做好与银行的代理业务工作。\*\*年10月我司经过积极地努力已与中国银行、中国建设银行、中国工商银行、中国农业银行、福建兴业银行等签定了兼业代理合作协议，\*\*年要集中精力与各大银行加强业务上的沟通联系，让银行充分地了解中华保险的品牌及优势，争取加大银行在代理业务上对我司的支持与政策倾斜力度，力求在银行代理业务上的新突破，实现险种结构调整的战略目标，为公司实现效益最大

化奠定良好的基础。

1. 客户服务工作计划范文

2. 企业客户服务工作计划

7. 服务员个人工作计划

8. 服务员个人的工作计划