

2023年保险客服部工作总结(优质7篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

保险客服部工作总结篇一

完成较好的项目原因分析：

- 2、加强对营销伙们的宣导，提高了投保单填写的质量，尤其是对新单电话这一项，要求柜面初审人员必须做到每单必访(针对个单)，以保证新单电话的准确率。
- 3、加强对银邮部门的宣导和培训，提高银邮保单的电话准确率，同时加强对银邮单子电话的收集，以提高电话准确率。

完成较差的项目原因分析：

- 1、续期缴费的单子因投保时间长，客户的联系电话和家庭地址也早已发生了变化，而客户又未及时地至公司柜面进行最新联系方式变更，造成了回访人员无法及时准确地联系到客户，造成回访失败。
- 2、个别回访人员业务能力不强，主动意识差，缺乏对回访工作重要性的认识。
- 3、通过12月省公司对我公司客户服务检查结果来看，还暴露出了一些工作中不完善的地方，主要表现在面访问卷填写不完整、外呼数据处理超时效等。

(二)会办业务分析

表：20xx年全年会办单数据(数据统计时间□20xx1.1-20xx.12.20)

会办单内容全年件数结案率会办单内容全年件数结案率

报案查询

建议咨询

预约保全

投诉问题件登记代签名件

20xx年全年共处理会办单业务件，均在规定时间内完成了结案，所有会办单的结案率为100%□20xx年我公司共发生起投诉，经过多方努力以及各个部门的通力协作，两起投诉均作为无效投诉，并在规定时间内完成了结案。全年共发生问题件件，其中代签名件，业务员涉嫌挪用保费件，均在第一时间通知业务员协助客户办理补签字手续及尽快将保费缴至公司，同时将此问题件登记在册报销售督察岗进行核实处理。虽然所有会办业务均在规定时间内完成了结案，但依然存在着一一定的问题，具体分析如下：

1、会办单质量不高。个别岗位人员业务技能不熟，造成在回复会办单时出现错别字，甚至有些单子出现语名不通顺、词不达意的现象。

2、不注重问题件的跟踪。由于我公司已开展了零现金收付费业务，所以很多客户就选择了银行转账的形式来缴纳续期保费，但在宽限期回访中客户的账户要么余额不足，要么账户名不符，这类会办单岗位人员在处理时与客户联系后就不再进行单子的后续关注，还有代签名、挪用保费的会办单在当时通知了业务员后也没有进行后期的跟踪，如果因此造成了客户保单出现失效等问题，不仅会对客户造成损失，也会对

公司的形象造成一定的损失。

(三)“1+n”附加增值服务

20xx年我部在做好基础服务的同时，紧抓附加增值服务，通过开展系列地活动，打造“国寿1+n”服务品牌，让更多客户感受到国寿的“n”种服务，提升公司的市场竞争力。

20xx年我部按总、省公司的要求，完成了“1+n”系列活动：

- 1、3月开展了“3.15消费者维权日”活动
- 2、6月开展了“牵手”-国寿客户有奖知识问答
- 3、6月开展了“健康好帮手”-送健康进企业活动
- 4、10月开展了三季度客户信息分析活动
- 5、11月开展了“国寿大讲堂”活动

(四)鹤卡工作及特约商家的签定

20xx年全年我部共发放鹤卡张□vip客户鹤卡发放张。签定特约商家家，特约商家分布县区，涉及到医、食、住、行、玩□20xx年的鹤卡发放、特约商家的签定在各部门的通力协作，大家的共同努力下，均完成了省公司下发的考核指标，但同时也存在着一定的问题：

- 1、鹤卡送达率不高。今年鹤卡的发放率虽然已经完成了，但鹤卡送达率确不理想，尤其是续期客户鹤卡的送达更是一个突出的问题。
- 2、鹤卡密码的设置未开展起来，在今年省公司下发的□20xx版国寿鹤卡管理办法》中，对鹤卡密码的设置做了强调，但

现各公司对鹤卡密码的设置工作均未开展起来，这就导致柜面鹤卡自助终端查询系统使用无法推广。

3、不注重特约商家的维护沟通工作。今年我公司虽顺利的完成了特约商家的签定工作，但通过各种渠道对特约商家暗访的结果来看，结果不尽人意，很多商家对协方所签的折扣不清楚。甚至一些接听电话者直接回答为不知道。

保险客服部工作总结篇二

1、抓治理。

客服的治理工作，是非常重要的工作，它包括人的治理、业务的治理、和服务的治理。在对人的治理上，一是抓制度建设，建立健全各项规章制度，做到有章可循、有法可依；二是做好人的思想工作，提高理赔人员的积极性、责任心和责任感；在业务治理上，主要是规范理赔流程和监督检查，使理赔流程科学、合理和实用，同时加强对各个环节的监督检查，从而提高整个理赔水平。

2、抓服务。

服务是保险企业的宗旨，是客服中心工作的核心内容，服务主要是为员工服务、为公司服务、为客户服务。在为员工的服务上，为了公司业务的发展，我们力争做到方便、快捷和周到；在对客户服务上我们力争做到主动、迅速、合理、简捷、周到，急客户之所急、想客户之所想，做到该赔的一定赔到位，不该赔的决不滥赔，不该赔的也力争让客户满足，通过我们的思想工作和处事艺术，使理赔工作更拉近与客户的距离，更促进业务的发展，使员工满足、公司满足，客户也满足。

3、抓培训。

为了提高理赔人员的服务水平，必须强化岗位培训。主要的培训内容是：有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车专业知识、定损技术及有关的知识。培训的方式是：集中培训和个别培训相结合，理论培训和实际操作相结合，外请培训和自我培训相结合。每次培训都有测试，每次测试都和业绩挂钩，年终将进行综合评价。

4、抓理赔质量。

一年来，我们很抓理赔质量，首先把住定损关，做到既严又准；其次，把住核价关，做到准确、合理；最后，把住责任关，即准确界定保险责任，严格洞察骗赔案件，慎重处理拒赔案件，严格剔除不合理赔付。一年来，据上述统计，告破骗赔案件、拒赔案件、剔除不合理赔付，共为公司减少赔付万元，实际为公司创造利润万元。

保险客服部工作总结篇三

一年完成xx元，其中xxxxx□基本完成去年既定目标。

二、客户反映较多的情况

1、技术支持问题：客户的问题不回答或者含糊其词，造成客户对公司抱怨和误解□xx□xx等人均有提到这类问题。问题不大，但与公司客户至上客户就是上帝的宗旨不和谐。

2、报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的客户等级无法体现，老客户、大客户体会不到公司的照顾与优惠。

三、工作建议

这是一年以来，在工作中让我体会最深也受益最大的一点心得。今后的工作中，我将继续坚持自己一贯以来宽以待人，严以律己的工作格言，并将在不断完善细化自己工作的同时，

通过理论与实践相结合的方式来进一步充实自己，从技术层面提高自己的业务能力，为xx的稳健、快速、高效发展做出应有的贡献。

保险客服部工作总结篇四

1. 突出能力建设主题，抓好公务员队伍建设。通过初任培训、跟踪考核、定期谈话、召开座谈会等方式，加强对新录用公务员的教育管理，做好新录用公务员下基层锻炼以及20xx年新录用公务员的转正定级工作；举办初任、青年公务员效能廉政、月末讲座等公务员专题培训，尝试开设_络课堂，开展拓展训练等形式让学员参与互动，并做好培训需求调研，不断增强公务员培训的针对性和实效性；探索尝试建立公务员内部流动机制，真正做到“人尽其才”，不断增强队伍凝聚力。
2. 全面实施事业单位岗位设置工作。按照的统一部署，完成首次岗位聘用及其审核备案和工资套改工作，确保整体工作有序推进、稳步实施。在各事业单位以及人社部门建立事业单位岗位设置的信息系统，建立起对全市事业单位岗位设置的动态管理机制，并形成_上申报和审批的流程，增强管理的科学化和效能化。按照省、市统一部署，积极平稳地做好公共卫生与基层医疗卫生事业单位绩效工资实施工作，同时做好其他事业单位绩效工资实施的相关工作。
3. 完善考核奖惩机制，规范管理。改进和完善公务员考核办法，不断完善考核监督机制；加大奖励力度，拟定《机关奖励综合管理意见》和《优秀公务员健康休养意见》。继续做好事业单位全员聘用制工作，定期对聘用制工作进行督查，督促新进人员、合同到期人员，及时做好合同的签订工作，扫除聘用制工作的盲点；加强事业单位绩效考核。开展调研，配合各系统绩效工资的相继出台，研究制订更加科学合理的考核办法，以更好地调动事业单位工作人员的工作积极性。

4. 规范机关事业单位人员“进”口。继续做好全省公务员录用考试的报名审核、笔试面试、政审体检等工作。做好对教育、卫生系统公开招聘的指导监督工作和对市镇两级事业单位的招聘实施工作。在招考过程中不断探索考试的科学化、合理化，既能遵循“公平、公正”的原则，又能让用人单位找到对口适用的人才。

保险客服部工作总结篇五

做保险客服的工作，在这一年里，我认真的把客服的工作完成，积极的提升自己的服务水平，更好的去为客户服务，我也是对这一年的一个工作来做下总结，对于过去客服工作的回顾也是能让我更清醒的认识到自己做的好与不好的地方，好在以后改进或者继续的保持优化。

我认真的服务客户，无论是呼出或者接听方面，我都是礼貌的去回答客户的问题，帮他们解决保险方面相关的问题，一些疑难的地方，我处理不好的，我也是会积极的请教同事，或者帮忙转到专业的客服那边去做，每个人的分工不同，而我作为最前线的客服接待，我也是知道，有些知识的确我是不太清楚的，不过我也是在工作之后会去认真的学，多了解，这样在工作之中，也是可以不用麻烦其他的同事，自己能够把事情给处理好。遇到一些态度不是那么友好的'客户，我同样也是会敬业的去回答问题，不会被他们的情绪所影响，我知道，很多时候他们只是对这件事情发脾气，而不是针对我个人，我也是必须要职业的去说该说的话，安抚客户的情绪，尽可能的去帮客户解决问题。一年的工作之中，我没有出过什么差错，也是帮客户解决了很多问题，得到了客户的一个赞扬。

在学习保险知识方面，我也是除了看书，也是多请教同事，我明白我的经验是不够的，毕竟是一个新人，同事知道的，我不明白的我都会去问，只有自己的经验丰富了，那么在处理客户问题的时候，也是能更加的从容和淡定了。公司组织

了的一些培训和会议我也是都积极的参加，努力的去提升自己在保险方面的知识和经验，作为一名客户，专业的保险知识也是能让客户放心，让他们信任我，愿意配合我的工作。让我来帮他们解决问题的，从这一年来说，我也是看了很多的书籍，对于公司的一些保险业务都是更加的熟悉了，不过我也是知道和一些老员工相比起来，其实我还是有挺多方面还需要继续去学的。

一年的时间，过着真的好快，我也是知道，在工作之中我还有挺多方面是需要去进步的，公司的竞争也是非常的大，而且大家也是非常的努力去学，我更是不能落后，在今后的一个工作之中我要继续努力，提升自己，把客户工作给做好。

保险客服部工作总结篇六

xx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。

保险客服部工作总结篇七

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。

xx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。