

2023年车险客服的工作总结(优质8篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

车险客服的工作总结篇一

1、加大了理赔业务的培训力度，采取“定期和集中”的视频培训方式对全省理赔客服人员进行了全方位的业务培训。一是针对询报价工作中存在的问题，组织了询报价专项培训，在规范询报价工作的基础上对实际操作做了重点提示，同时结合定损工作传授了部分典型车辆的配路和配件更换经验；二是针对现场查勘工作中的问题和薄弱环节，结合总公司的《车险现场查勘环节执行手册》和《理赔实务规程》组织了《车险现场查勘操作规范与要点》专项视频培训，总结和归纳了现场查勘的九个重要节点、现场查勘的八项准备工作、现场查勘拍照的五要求和五步曲，并对现场查勘记录的规范撰写、常见事故现场的查勘要点、主要风险点的查勘要点和疑点案件特征及对策进行了详细地讲解；三是结合总公司近期将推出的简易赔案项目，完成了《车险简易赔案项目及实务操作简介》转培训。

2、加大了理赔内勤的轮训力度，采取“面对面、一对一”的现场培训方式，以系统操作、单证收集、简易赔案理算、未决赔案清理等为培训要点，先后对秦皇岛、廊坊、唐山、沧州等机构的理赔内勤进行了较为全面和系统的培训与指导。本次轮训将对规范操作、提高质量和效率起到积极的促进作用。

3、完成了“1000元以下车险赔案免现场查勘方案”的论证，

从不符合保监要求并会影响信誉和服务水平、不符合总公司规定并会影响第一现场查勘率、客户上传损失照片缺乏操作性并会导致结案率指标的恶化、损失1000元以下难以界定并存在一定的道德风险等四个角度做了分析和阐述，得出了暂不宜推行此方案的结论，并对加强理赔服务、改善服务水平提出了建设性的意见。

4、组织学习、探讨了xx省分公司车险业务的管理经验。

各机构理赔客服中心存在的普遍问题集中体现为“责任心差，执行力弱”；而省公司车险部存在的突出问题则是“管理薄弱”。

件没有深入调查和核实；对于现场痕迹不吻合的案件简单以加免30%处理等。对工作的不负责就是对自己的不负责，就是对公司的不负责。理赔员工走马观花和松垮飘浮的理赔工作姿态折射出公司当前缺乏学习和钻研业务的风气。“魔高一尺，道高一丈”。如果我们的理赔业务、理赔经验做不到与时俱进，达不到“一丈”，我们就无法有效地控制理赔风险，就无法有效地遏制保险欺诈。

2、执行力弱。概况地讲，执行力弱就是“有令不行，有禁不止”，表现在具体工作中就是：规范培训之后依然我行我素，对省公司提出的工作要求路若罔闻。比较典型的是保定中支的一个可疑赔案，车险部发现问题后及时进行了研究，并于10月x日给保定中支相关人员下发了邮件，要求对此案的查勘、定损工作写出详细的情况说明。但时至今日，省公司仍然未接到任何反馈的信息，导致赔案长期在系统滞留。公司执行力弱的状况阻碍了公司业务的正常管理，延缓了精细化理赔管理的进程，不利于公司的长远发展；同时，省公司管理力度和手段的长期弱化将会助长不良风气的蔓延，将会加大日后整改工作的难度。“开好头，起好步”有必要提到公司重要的'议事日程。

分散了管理精力，导致无法深入发现问题，即使发现了问题也无法深入和系统地解决问题，从而影响了车险理赔工作的整体进程；同时，管理力量的分散也导致了车险部本身执行力的弱化，突出表现为“既定计划无法如期实施和完成”，部分工作还停留在脑袋中、嘴巴上，没有落实到手上、脚上。长此以往，将不利于公司的长远和健康发展。

按照车险部确定的“以规范培训为基础，以奖惩制度为保障，以宣传教育为引导，以落实执行为手段，确保管理的效果、赔案的质量、风险的管控、效益的提升”的工作思路，我们将在今年最后两个月全面抓好车险业务的管理工作。

1、坚持业务培训不放松，全面加强车险业务规范操作的培训。我们将有效利用工作之余的时间，按照既定的培训计划，以车险流程重点环节为目标，做好业务培训工作，为明年车险理赔的精细化管理打下坚实的基础。

2、以业务标准化操作为核心，以提高理赔质量、理赔效率和客户满意度为目标，制定和完善车险理赔业务的奖惩管理体系，全面加强执行力建设，开好头、起好步，为公司的“二次创业”扫清障碍。

3、密切关注考核指标，确保指标达成率的最大化。距离年终收尾仅有两个月的时间，我们将密切关注总公司设定的考核指标，全面加强指标管理，力争指标达成率的最大化，特别是加强未决赔案的清理力度，确保结案率指标的最优化。

4、研究制定明年的管理思路、工作计划□20xx年，公司的车险业务面临诸多的不确定因素，商业车险条款改革势在必行，对我们的理赔工作提出了严峻的挑战；同时，伴随市场主体的日渐增多，市场竞争将会进一步加剧。我们将结合公司的实际，对标市场主体，研究制定20xx年车险业务的管理思路和工作计划，形成“内部管理顺畅、外部竞争有力”的良好态势，确保公司车险业务综合竞争力的全面提升和步步为营。

车险客服的工作总结篇二

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

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vip客户工作

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。

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，营造良好的学习氛围，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。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围，国寿“1+n”服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释，良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲！

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。

车险客服的工作总结篇三

上半年共计承保车辆225622辆，同比增长2.35%；保费收入9亿元，同比下降2.9%。其中商业险保费收入6.5亿，交强险保费收入2.5亿。

车险整体亏损1109万，利润率为-1.6%，同比下降2.44个百分点，环比下降0.18个百分点。其中商业险亏损3861万，交强险盈利2752万，商业险利润率下降是整体利润下降的主要原因。

整体赔付率为59.8%，同比下降9.33%，各渠道中除银保及直销渠道同比上升外，其他渠道赔付率均同比下降。

1、制定发展规划，明确发展目标

在认真研究和深刻总结的基础上，开始确立分公司三年期计划。即三年“三步走”战略：

20xx年夯实车险经营管理基础，实现市场份额的止跌回升；实现稳中求进并对标市场；三年实现市场份额在10%以上的目标。

20xx年实现在新兴渠道反制赶超竞争对手；保费突破12亿目标。

20xx年车险保费实现30亿目标；综合费用率控制在30%以内；综合成本率控制在99%以内。

2、探索与车商合作的新模式

为了提高客户真实性、提高车商渠道续保率水平，积极探索

与车商合作的新模式，建立信息共享机制、分工合作机制。主要内容为：与车商商谈，将上年我公司承保信息交给我公司，由我公司安排续保，并绑定送修码；结合上年店内续保率，双方商谈约定今年续保率水平，无论我公司是否达到约定续保率水平，我公司都按约定续保率测算的业务规模支付费用；同时约定，续保率每提升一个百分点，我公司送修资源同比例提升。

3、加快直销渠道转型，战略性发展电、网销新兴渠道

结合电子商务部开展电销落地培训，成立郊区电商落地团队，细化电网销承保管控。大力发展新兴渠道业务。加大宣传力度，公司上下形成联动，扩大影响力。

4、积极开展劳动竞赛活动，激发员工积极性

二季度，为了促进公司业务发展，在开展“直销业务四提升劳动竞赛”及“二季度业务推动方案”的基础上，车险部结合系统工会，在全系统员工中开展“直销大比武劳动竞赛”及“三者险劳动竞赛”活动。

5、继续开展对基层公司“一对一”现场分析”

根据支公司业务发展实际情况，对每家公司分别分析，分析内容涵盖了业务发展、盈利能力、管理水平、政策宣导、问题反馈等多个方面。到支公司进行“一对一”的讲解分析，对于基层公司存在的问题以及需要协调解决的工作进行了“面对面”现场办公，该项工作受到了基层公司一致认可欢迎，收到了良好的效果。

6、银联商务pos上线，实现与工行pos刷卡系统并行

为减少工行pos刷卡系统故障对业务的影响，车险部会同信息技术部、财务中心与银联商务沟通、测试、机具布放、试运

行，实现了银联、工行两大pos刷卡系统并行。

7、实施销售费用差异化配置

坚持优质业务多配资源，劣质业务少配资源，将车险业务按照风险大小归集为abcde五大类，实现业务质量由“人为控制”向“系统控制”转变，充分发挥费用的杠杆作用。下一步公司将增加对a□b类业务的承保费用配置。

8、设立车险数据分析员及市场信息员

为及时了解车险市场动态与竞争对手态势，提升公司市场驾驭能力，提高各经营单位经营分析能力和自我发展能力，在基层公司设立车险数据分析员及市场信息员，负责本单位车险经营情况分析及了解、收集、反馈车险市场动态与竞争对手态势。

9、建立车险联席会制度

为了提升车险的定价能力，分析能力、风险选择能力、发展能力、盈利能力，公司将建立车险联席会制度，由副总任组长，车险部、车商部、电子商务部、精算部、理赔部、财务部、销管部、客户服务部相关负责人任成员，由车险部负责召集，每月召开一次。各支公司有相关跨部门需求，可以报车险部，由车险部负责统一协调。

10、实施费用差异化配置落地试点工作，推动区域业务的发展

(1) 由被授权公司结合公司经营情况、业务结构、业务质量、当地市场动态等因素自行配置各渠道销售费用比例，但应遵循优质业务高配、劣质业务低配或不配的原则。

(2) 被授权公司应将车险销售费用差异化配置落实到各渠道，

加快车险业务发展，车险保费增速应高于其他县域增速、高于分公司系统平均增速，高于车险市场增速，年底前车险市场份额应反超主要竞争对手。

11、加强黑灰名单管理

将连续2-3年赔付率超100%的客户维护进黑灰名单，把住业务入口，提升承保质量。

12、系统内推广工银信用卡

落实总公司车险市场发展策略，提升客户服务品质，有效促进公司个人车险业务发展，在系统内推广工银信用卡。

1、受车辆限购影响，车商新车业务大幅下降，车险业务增长乏力，车险仍未摆脱同比负增长的局面。

2、我司车险市场份额同比仍呈下降趋势。

3、车险市场竞争激烈，降低承保政策要求、提高销售费用标准甚至暗中贴费已成为同业公司竞争的首要手段，我司结合业务竞争需要，也相应调整了销售费用标准，由于保费充足性的下降，会导致销售费用成本的提升，也会对车险盈利能力产生影响。

由于车辆限购的影响，业务出现负增长，且增速大幅落后市场及主要竞争对手，市场份额同比下降，增量份额被主要竞争对手反超。为了扭转业务持续下滑局面，力争年末实现车险业务正增长，公司将采取积极进取的市场策略，全力打响车险市场保卫战。

1、抓源头，促新保

各家车商合作公司可结合店内新车份额及其他主体政策，采

用一店一策的原则，有针对性的搞好提升新车份额促销活动。

2、提续保，强转保

搞好阶段性促销活动，全力提升优质业务续保率，重点是0次及1次出险续保业务，在保持优质业务续保率提升的前提下，强化优质未出险转保业务占比。

加大宣传及促销力度，大幅提升电商业务产能

1、电商部：

定向出击，重点提高呼入业务及转入业务成单率。

2、落地公司：

(2) 各公司要结合当地市场情况，利用各种渠道，广泛收集客户信息，有针对性地制定电销业务营销方案，全面提升营销力度，提高电销呼出业务成单率。

1、非营业团单业务

对优质非营业团单业务，特别是转入非营业团单业务，采用市场化的费用政策，提升非营业团单业务发展速度。

2、非营业散单业务

研究非营业散单转保业务折扣办法，提升市场竞争力。

1、加强对营业货车的管控力度

加强对营业性货车的管控力度，重点是10吨以上营业性货车，加大差异化费用配置力度，对新车业务，在费用政策上给予支持，对已批复及今后上报的车队业务进行全面分析，对赔付率高的业务，要降低优惠力度及手续费比例。对转保业务，

要逐单查询赔款情况，对高赔付率业务，要严格限制承保。

2、提升费用差异化、精细化配置水平，提高优质业务获取能力

1、为了鼓励各公司大力发展私车团单业务，提高分散性业务销售能力，减少对代理业务的依赖，实行业务发展尽快转型，提高对私车团单业务支持力度。

2、推动私车团单业务进一步发展，突破车险业务新的增长点，拓展更多有规模、有效益、长期稳定的大项目、大单位、大客户职工私家车团单业务，分公司车险部决定在下半年开展业务竞赛，调动经营单位、业务人员积极性，在提高私车团单业务费用考核的基础上，增加设置排名奖，对私车团单业务做的较好的经营单位给予费用奖励。

1、继续建设完善车险续保平台，为一线续保人员提供优质的服务、准确的明细。对未出险客户明细定期发各经营单位，确保优质业务不丢失。

2、强化新车首年续保工作，次新车续保是续保工作中的重中之重，充分调动4s的积极性，强化一线工作人员的重视性，采取续保转直销方式大幅提升新车首年续保率。

3、完善续保业务的考核力度，结合阶段性劳动竞赛对优质续保业务加大销售费用的配置力度，对于续保率提升采取薪酬、费用联合奖励办法，与公司一把手和主管车险副总薪酬直接挂钩，奖罚分明，调动全体员工的积极性，形成全员抓续保的良好局面。

4、团单业务能够有效提升团体客户其他险种的投保，大大增强公司整体业务的竞争能力，加强团单业务续保能力尤为重要，特别是优质非营业团单业务。各公司非营业单位客户丢失情况严重。分公司将协调信息部，在续保平台中增加团单

业务续保提醒功能，将团单业务明细定期发送给各承保公司。各经营机构应予以高度关注，专人负责团单业务的续保工作，按时进行梳理，做好续保前期准备工作。

车险客服的工作总结篇四

一、负责每天来电来访客户的录入以及置业顾问客户的整理和分类，以便她们能够更方便的查找自己的客户。

二、帮客户准备办理房产证之前所需要的资料以及房产证的领取工作。

三、和销售代表已成交的客户去缴纳维修基金和契税。

四、协助张经理进行销售部人员的招聘工作。

五、负责销售汇总表和日报表的整理及完善工作，每日的日报表都要及时送到财务审核。

六、负责短信的发送，包括公司领导、部门员工以及之前收集的所有客户电话，让领导能够第一时间知道我们部门的销售情况，让员工能够及时准确的做好销控。

七、负责客户服务部的一些日常工作，如钥匙的保管、出售及未出售车库电费的缴纳、销售中心电话费的缴纳、协助销售人员签定认购协议、合同的保管及各类文件的收集、归档，做到了分类存放。

八、完成领导安排的其他工作。

我是六月底进入的公司，刚到公司的时候，对业务不熟练容易出错，经过一个多月的`学习，让我学到了很多，领导的栽培，同事的帮助，让我对自己的工作越来越熟练，即使这种，在工作中也难免会出错，在以后的工作中，我要强化自己的

业务技能。

车险客服的工作总结篇五

我于20__年2月到20__年12月在北戴河支公司任见习经理，20__年12月至今在北戴河支公司任经理助理。北戴河工作近两年的时间，在各级领导和同事们的帮助下，我认真履行职责，严格按照市分公司党委和总经理室、北戴河支公司李阳经理的部署和要求做好分管工作，我就自己今年以来的履职情况向领导及同志们做如下总结，不当之处，请批评指正。

一、工作业绩情况

20__年本人分管车险产品线，分管直销一部团队。20__年1月-20__年10月，产品线保费收入1327.79万元，完成年计划的89.11%；同比增长18.73%；利润236.16万元，同比增长-34.8%；续保率65.71%，同比增长5.24%；分管直销一部团队全险种保费收入556.55万元，其中：车险462.42万元，非车险94.13万元，团队人数3人，全险种人均保费185.52万元，其中车险人均保费154.14万元，非车险人均保费31.38万元。

二、领导能力情况

在工作中全力配合一把手工作，当好一把手的参谋，努力做好分管工作，认真履行自己的职责，坚决执行班子和一把手的决策，维护班子团结，加强自身学习，提高业务能力和管理水平。对于分管的车险工作，加强数据统计、分析，做到底数清，数据准，用数据说话，通过加强数据分析找症结，积极与一把手商讨车险发展思路，及时调整应对市场策略，促进车险有效益、有规模的健康良性发展。时刻关注各项经营指标，及时查找问题和不足。积极拥护推进公司增员计划，发挥管理职责，今年已经增员3人。

三、工作作风情况

在工作中维护领导班子团结，坚持原则，踏实工作，勤勉敬业，在员工中发挥表率作用，工作认真务实，践行上级公司要求的各项规定规范，对各项工作坚决“无条件执行，千方百计完成”，不断增强责任意识、大局意识和紧迫意识，切实转变工作作风，不断提升业务发展和经营管理水平，对各阶段的考核办法、竞赛方案、激励政策、新产品推广等，能够及时传达、协调统一，对市分公司下达的年度、季度、月度等目标任务能够及时分解落地，目标明确，责任清晰。

四、廉洁自律情况

严格按照上级公司要求，以及企业领导干部廉洁自律各项规定，严格遵守八项规定和反对“四风”的规定要求，自觉遵守廉洁自律的有关规定，清正廉洁，以身作则，坚持严格自律，工作中严格按照党员标准要求自己，切实转变自身的工作作风。自身开展业务都作为经理室业务，不存在提取手续费情况，按照公司要求完成业务清分。

五、分管工作存在的主要问题及下一步工作安排和举措。

存在主要问题：

- 1、车险产品线渠道单一，导致业务来源少。
- 2、业务人员结构老化，新生力量少，急需加大人员储备。
- 3、集团客户少，目前主要是政府车辆，没有全面铺开。
- 4、工作管理经验还不足，工作思路还有局限性，空有做好本职工作的想法，缺少有实效、真管用的办法。

工作目标：

- 1、增加业务渠道，目前已经增加两个，年底前在增加一个渠道，扩大业务来源。
- 2、完成千人增员计划，做好人员储备，加大新生力量培养，为老化人员业务续转做好准备。
- 3、开拓集团客户、法人客户，目前已经增加一个，年底前在发展一个并深挖，利用集团客户产生影响力。
- 4、备战20__首季开门红，确保20__年各项工作任务目标达成。
- 5、固土拓疆，紧盯续保存量业务，拓宽优质转入业务面，拓宽业务来源渠道，利用好新工具，新渠道积极推广风筝团队、人保v盟，巨鹿模式，拓展集团客户、法人客户等。
- 6、面对日益激烈的市场形势，业务发展任务十分艰巨，市场不等人，20__更要加倍努力，更要向领导学，同事学，学工作方法，学工作经验，牢固树立开拓创新，勇争第一的顽强拼搏的精神和意识。

工作举措：

- 1、思想意识紧跟市公司步伐。要有紧迫意识和责任意识，北戴河目前市场份额虽然靠前，可是对手在后边咄咄逼人，作为本土市场的产品线负责人要守土有责，守土尽责，全力以赴，不能有丝毫松懈。
- 2、严格落实张总提出的五个坚决和五个全面。不看任务，看市场，不给公司形成倒拉力；对标竞争对手加快发展步伐，不给对手丝毫机会，确保市场份额保持第一不变。
- 3、制定车险多方面考核办法，把市公司配置的政策完全下放给业务员，激励大家多上业务，及时向全员传导市公司政策方向，有针对性的开展业务，不盲目，把市公司的营销政策

传导出去，形成市场反响。

4、分析一季度数据，做好业务牵引。针对一季度业务数据做好分析，充分利用市公司政策拉动业务前移，备战好20__年首季开门红。

5、守好自有业务不丢失。针对纯电业务较多的情况和电商部每月召开一次业务会，目前已经召开过两次，在会议中现场解决业务发展中遇到的问题，日常紧急业务处理在微信群中及时处理。

6、大力开拓新市场。目前已经把联通北戴河公司纳入集团客户并生成项目代码，第二个集团客户正在商谈中，对于集团客户并不限于任务目标，要充分利用好集团客户使之产生市场影响力才是最终目的。对于本地的检测线已经合作一家并建立客户体验中心，目前已经收取15万余元保费，第二家在洽谈中。对于产寿共建积极和寿险方面接触，建立微信群对于车险营销活动在群内宣导，扩大市场宣导面。

7、充分利用新模式和新工具。通过风筝模式和人保v盟增加营销人员，解决营销人员不足的问题，并发展其他人员，利用分散人员占领市场，不仅能有产能还能宣导人保政策。

8、树立市场不等，不靠的意识，积极主动跑市场，多方收集信息，建立新渠道，针对市场随时调整策略，强化考核，注重过程管理，确保车险规模、效益两手抓。

作为一名基层公司副职，感谢多年来公司和各级领导的培养与教导，感谢全体同仁的帮助。我在管理水平和能力方面还需要进一步提高，在今后的的工作中我将继续配合好一把手工作，努力做好分管工作，我有信心做好各项工作，努力为公司发展奉献自己的一份力！

以上报告，请领导和同志们指正。

车险客服的工作总结篇六

(一)工作总结

xxxx年11月23日，我开始加入到xxx部门，跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理；第一次参与英文客服订单验证工作；第一次参与问题单、完成订单回信；第一次接触到chargeback[]投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将在在未来的一年中，我要面临和改变的首要，也是最重要的问题。

(二)工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离，同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高。一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力[]xx年会是我在xxx实现蜕变的一年。

(一)增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

(二)勤学习，提高专业服务能力。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

(三)多行动，坚守工作职责。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，最大的特点就是学习能力强，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

(四)善善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我逐渐熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。

车险客服的工作总结篇七

我是网络发展部的网络客服。×年×月×号进的公司，很荣幸能成为×××的一位新成员。现在主要负责××××××，我会尽最大的努力做好本职工作。

作为一个网络客服基本工作职责：管理所有成交客户，分级制定回访方案，客户再开发、客户续费、管理客户文档资料、制定月度计划、整理搜集来的信息反馈技术部并协助制定相应的方案，客服人员的日常管理，安抚用户情绪，查询记录，登记记录，发故障给相关人员等。

对以后工作的一个规划流程：

一，回复留言。在登录到帐号以后，会看到顾客和潜在顾客的留言，要认真地回复这些留言。如果在线的话，就是直接答复了。回复的时候要及时，还要争取全部回复，避免有所遗漏。

二，给顾客发送确认信。在和顾客达成意向后，要及时发送确认信，让对方进行确认。确认信最好提前写好，做个模板。要随时更新自己的信箱，以保证可以在第一时间看到顾客的答复，以及信息是否发送成功的等。

三，要及时发送提醒信。如果商品被拍下后三天内一直没有发生实际交易，就应该及时提醒顾客进行交易。对达成意向的各个顾客做个记录，到时候可以及时对顾客进行提醒。一般的邮箱里都有“交易提醒”的链接，可以直接点击发送。

四，要发送交易警告信。如果七天内还没有选择进行交易，那就要给顾客发送警告信。在发送之前，先仔细核查具体的情况，不过不是缺货或者交易取消。

车险客服的工作总结篇八

接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基

基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。

汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料（我们一般要求业主自行准备材料），骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护建立维修巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫害除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念，及时向业主提供安全知识、健

康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过7个月的工作，熟悉了基层管理 workflows，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！”