

# 2023年保险服务心得体会总结(通用5篇)

当我们经历一段特殊的时刻，或者完成一项重要的任务时，我们会通过反思和总结来获取心得体会。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，通过总结和反思，我们可以更清楚地了解自己的优点和不足，找到自己的定位和方向。以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

## 保险服务心得体会总结篇一

### 一、引言

保险作为一种金融服务，为人们的生活提供了安全保障。当我们遇到意外事故或者经济困难时，保险公司可以及时赔偿损失，减轻我们的负担。然而，在购买保险的过程中，服务质量往往是决定我们是否选择某家保险公司的关键因素。我在不断与保险公司的交流中，深刻体会到了良好的服务质量对于保险行业的重要性。

### 二、接触阶段

当我决定购买一款车险时，我通过朋友的推荐进入了某家知名保险公司的官网。在官网上，我看到了一张关于车险的详细介绍，里面有各种不同类别的保险产品供我选择。此外，官网还设有在线客服，我可以随时提问、咨询相关问题。通过与客服的交流，我对不同车险的保障范围、赔付流程等有了更详尽的了解。这样的良好服务，让我对该公司的专业度和诚信度产生了初步认可。

### 三、购买阶段

在确认车险的选择后，我决定前往就近的保险公司分支机构进行面谈和购买。到达分支机构后，我立即注意到门口放置

了足够数量的座位供客户使用。环顾四周，柜台上的工作人员正忙碌地接待每一位客户，同时也保持着亲切的微笑。我拿到号码牌，很快被一个饱经实战的销售代表看到。对话的过程中，代表不仅表现出良好的专业知识，还耐心地解答了我关于合同条款的疑惑。最终，我顺利购买了理想的车险，并将分支机构的服务态度评为“优秀”。

#### 四、理赔阶段

几个月后，我的车辆在一次交通事故中受损严重。随即，我向保险公司呼叫中心报案，并得到了一个理赔专员的联系方式。理赔专员提醒我不要采取任何主观行动，等待他们的指引。随后，他们迅速派出了定损员，定损员在事故现场认真测量并拍照，确保准确无误地了解了事故情况。之后，保险公司迅速完成了赔付手续，并将赔款转入我的账户。顺利的理赔流程再次让我对该家保险公司的服务质量印象深刻。

#### 五、售后服务

在过渡期间，我收到了该家保险公司寄来的关于车辆保养和维修的宝典。此外，他们还定期向我发送了有关车辆保险的知识和提醒邮件，以防止我忽视车辆保养和保险到期的问题。在与朋友的交流中，我得知该家保险公司还开展了一系列的安全驾驶推广活动，关心客户在道路上的安全。这样密切的联系和关怀让我觉得自己不只是他们的一个客户，更是他们服务的重要对象。

综上所述，我在与保险公司的交流中深深意识到良好的服务质量对于保险行业来说是至关重要的。在接触、购买、理赔和售后服务等各个环节中，一个良好的服务态度和高效的服务流程都能够给客户带来更好的体验和感受。希望保险公司能够持续关注客户需求，不断提升服务质量，为广大人民群众提供更优质的保险服务。

## 保险服务心得体会总结篇二

20\_\_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。20\_\_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20\_\_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，20\_\_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20\_\_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。

## 保险公司客户服务心得体会【篇3】

### 保险服务心得体会总结篇三

#### 第一段：引言（150字）

保险是现代社会中不可或缺的一项服务，在人们的日常生活中起着重要的作用。我一直对保险行业充满好奇，并决定亲身体验一下这个行业的服务。通过在保险公司实习的经历，我深刻认识到了保险的重要性，并且也体会到了服务在保险行业中的关键作用。本文将分享我在保险行业中得到的服务

心得体会，包括对于保险服务员的要求、服务的重要性、良好服务给人们带来的好处以及我对于提升保险服务质量的建议。

## 第二段：保险服务员的要求（250字）

在保险行业，一个优秀的服务员需要具备多项技能和素质。首先，他（她）必须具备良好的沟通能力，能够与客户进行有效的交流，并理解他们的需求。其次，他（她）应该具备专业的知识和技能，深入了解不同类型的保险产品，以便为客户提供准确的建议和指导。此外，一个优秀的服务员还应该具备耐心和细心的品质，对每个客户都尽可能地提供个性化的服务。

## 第三段：服务的重要性（300字）

服务在保险行业中起着举足轻重的作用。保险本质上是一种服务，它提供了经济上的保障和安全感。然而，仅仅提供保险产品是不够的，良好的服务可以进一步增加客户对保险公司的信任和满意度。一个优秀的服务员应该能够及时回应客户的疑问和问题，并给予专业的解答和建议。同时，他（她）还需要善于处理客户的投诉和纠纷，以确保客户的权益得到保护。良好的服务不仅可以留住现有客户，还可以吸引更多新客户，提升保险公司的声誉和市场竞争能力。

## 第四段：优质服务带来的好处（300字）

良好的服务给人们带来了许多好处。首先，它可以提高客户的满意度，并增强客户对于保险公司的忠诚度。人们愿意选择一个提供优质服务的保险公司，因为他们相信这样的公司能够更好地保护他们的利益。其次，良好的服务可以帮助客户更好地理解和使用保险产品，最大化地发挥保险的作用。如果客户在使用保险过程中遇到问题，一个优秀的服务员可以及时解决，并提供相关的帮助和指导。最重要的是，良好

的服务可以建立起客户与保险公司之间的信任和合作关系，进一步加深双方的合作。

### 第五段：提升保险服务质量的建议（200字）

为了进一步提升保险行业的服务质量，我提出以下几点建议。首先，保险公司应该注重培养和提升服务员的专业素养，加强他们的培训和学习，以提高他们的服务水平。其次，保险公司应该加大投入，加强信息化建设，提供更便捷和高效的服务，例如在线投保、在线理赔等。此外，保险公司还可以通过设立客服热线和在线咨询系统等方式，在任何时间、任何地点为客户提供即时的服务和帮助。最后，保险公司需要不断改进和完善保险产品和条款，以满足客户的个性化需求，并为客户提供更多选择。

### 总结（100字）

通过在保险行业的实习经历，我深刻认识到了保险服务的重要性，良好的服务可以提高客户的满意度，增加客户对于保险公司的信任和忠诚度，带来许多好处。为了提升保险服务质量，保险公司应该注重培养和提升服务员的专业素养，加大信息化建设力度，并改进保险产品和条款。只有做好服务，才能更好地服务社会，实现保险行业的可持续发展。

## 保险服务心得体会总结篇四

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

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。

通过一系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。

保险公司客户服务心得体会【篇5】

## 保险服务心得体会总结篇五

保险，对于我们\_\_银行来说一直以来犹如一块鸡肋，食之无味，弃之可惜。为了改变这种窘境，也为了提升我\_\_银行在同业中的竞争力，我们特别邀请了\_\_保险资深客户经理对全所员工进行了一次业务培训。我们都知道保险业务相较其它零售业务有着较为丰厚的回报，但极少时候能向客户销售成功。在这短短的培训中，我总结了不少销售心得。

第一、要把握市场，加强对产品的熟悉及了解程度。

销售任何一件产品，作为其销售人员，必须首先掌握其产品性质及特点，除了掌握产品本身之外，我们还需要将其准确定位，对于产品所对应的市场还应当有一个相当的了解。例如，保险相较其它储蓄产品最大的优势在于，在这频频加息的时代，保险产品会随着银行加息而增加分红，这样就避免了客户不用每次加息都要跑到银行来转存，避免了客户频频跑银行排队的麻烦和利息亏损的风险。银保产品还有一份意外保险的赠送，这就相当于既做了理财投资，又多了一份人生保障。

## 第二、主动销售。

在办理业务的过程中，如果发现客户有闲置资金，当其确实没有什么急用之时，保险销售的手段就可以派上用场了。这时，应该跟该客户建议，如“你可以相应将自己的一部分闲置资金做个中长期的理财，使得自己有限的资金得到最大化的收益。”

在这一过程中，我感受最深的是，在充分理解产品的同时，还应该充分了解大众心理，在与客户沟通当中，营造轻松，惬意的谈话氛围外，尽量以提问的方式迅速了解客户的需求、客户的担忧，提问的问题尽量与产品有关，充分了解他们想要得到什么？可以怎样得到？以及得到之后所能给他们带来的好处，及时耐心回答客户疑问，从而把适合的产品推荐给合适的目标客户。一般在保险销售中，客户最关注的是购买的产品是否能保本保息，其收益是否确实比定期高，保险期限要多长，是否可以提前支取，存到多久提前支取不会亏损，保险到期支取是否手续麻烦等。如能针对客户所关注的每一个关键点逐项攻破，保险的销售将达到事半功倍的效果。要是初次购买保险的客户，也可以建议其部分购买，做一个尝试对比定期的收益。这样也会增加客户对销售人员和该产品的信任程度。

尽量站在客户的角度去销售，不要夸大其词，要用事实说话，用自己的情绪去感染客户，增强客户对自己的信任，才能达到说服的效果，这样做也使得销售的成功率会大大增高。

作为银行从业人员，我们每天都要与不同的客户群打交道，因此一些细节性的东西，往往会影响到与客户的交流，甚至会导致客户降低对我行业已建立起来的忠诚度，对于客户的拒绝应当用积极的心态去看待，切记不要因此而影响到自己销售的积极性，并对客户拒绝的原因加以分析，以便今后纠正改进。

以上即为我在培训中所学到的，在日后的工作中我将会学以致用，使我\_\_银行的保险业务拥有质的飞跃！