

# 最新回访工作总结 电话回访年度工作总结 (通用6篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看。

## 回访工作总结 电话回访年度工作总结篇一

我是业管部的罗夏星，刚刚听过领导以及老师的汇报，我觉得自己的总结很是简单，下面的汇报若有什么不妥之处，还希望领导和老师们给以指正。在这半年里，在公司领导和同事的帮助下，我在学习和工作中成长，虽然存在很多问题，但也逐步成熟。现将半年的工作、思想作一总结汇报，以便来年更进一步，有所提高。

刚开始做电话回访时，因为紧张，经常说错话，或者结结巴巴。半年来根据自己像一张白纸般的工作经历，靠着热情，认真学习，业务在不断的熟悉，打电话也不再那么紧张了，说话也渐渐流利了，回访量也从刚开始时30多个电话提升到了现在100多个回访电话。入司半年来共拨打电话4428件，成功回访件为3158件，成功率为71.3%。

但是从客户对回访态度来看，大部分客户对回访认识都不高，拒访或不接电话的客户大有人在，从我曾统计过的8月份至12月份银保通数据中拒访、不接电话等转面访的问题件在27%~29%之间，这反映了很多客户对回访的重要性认识不高。

拒访或不接或随便应付回访人员询问都会降低电话回访的真正成功率，其实通过回访，一方面是为了向客户提供优质服务，强化客户对保险条款的进一步了解，同时也是为了确认

客户填写的保单信息是否准确。因此，为了防止错买保险，客户不应轻易拒绝保险公司的回访。同时要做好接受保险公司电话回访的心理准备，积极配合回访。针对我们回访人员，也要加强学习，做好回访的每一个环节。

除了提高客户、回访人员的回访意识外，各地州处理回访问题件的相关人员也要引起重视，不应该出现要求结案却没有面访问卷，而要补办签名需上传个人保险合同内容变更申请书却上传面访问卷来充数。

处理电话回访一系列工作的好坏，间接甚至直接影响公司的信誉，因为对客户回访工作实际上是实施监督机制的具体体现，能有效促进售后服务工作质量的提升，从而提高公司美誉度和可信度。还应该通过客户反馈的意见，来改进公司的工作。所以电话回访工作就必须有过硬的举措，不能流于形式。

续收周报的目的是监督并促使地州在续收业务上持续渐进发展并完成考核任务，从而促进机构加强续收管理。从我负责续收周报开始已经做了15期。而2012年的续收业绩，云南省已圆满完成了总公司下发的续收业务考核指标。刚步入的2017年10天时间，续期保费已突破500万大关，收展新单收入239万元，在短短的几天已打破2012年以前新单为零的记录。

其实续收渠道难度很大，要建立健全续收管理，还需要多方努力。曾在未圆满完成续收考核的机构中了解中，无论是续期还是收展新单，一个关键原因是负责续期的人力资源严重紧缺；另外，和谐人生难收费也是阻碍几家机构未完成的一个的重要原因。据悉，在销售和谐人生该险种时，业务员没有明确告知客户缴费期问题存在，导致客户交了几年后就不再继续缴费；此外，没钱缴费或是已失去联系的客户的存在也是不可忽视的问题。

督促地州完成考核的同时也鼓励地州继续完善续收基础管理

制度，在这里也需要更多领导的支持。

险种信息等保单信息；熟悉话术；检查录音设备是否处于开启状态；回访前调整自我情绪，好的情绪可以增加自信心，同时将快乐的情绪带给客户。接通电话后，要与客户确立关系，要让客户感觉到我们是站在客户一方的，当然也要让客户认同这种关系；当客户拒绝回访时，强调回访的目的，或适时改约回访时间，给客户一定的考虑时间，再次预约完成回访；当客户在回访中有疑问时，可适当解释，如无法确认的问题，可委婉的告诉客户会转告相关人员，由其向客户解释；当客户在回访中有不耐烦情绪时，适当加快回访语速；切勿在回访过程中使用客服禁用语，如不是的、你听我说、我不知道、这是公司的规定等等。回访结束后按要求保存。

1、时刻严格要求自己，做好本职业工作，积极、认真地完成好每一项任务，严格遵守公司各项规章制度，认真履行岗位职责。

2、多利用业余时间学习公司条款，各种保险知识。通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

3、提高电脑办公的实用知识与软件应用技术，学习统计方面的知识。

5、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

6、提高数据分析能力，多与地州沟通，把续收时存在的问题及时反馈给领导。

这半年来，我自己成长了很多，得到了很多，学到了很多，但随时都感觉到我对保险的认识很肤浅，希望我会更加积极主动虚心请教各位老师的先进工作经验和保险知识，充实自己专业技能。也希望能尽自己的力量，做的更好。每天进行

回访，听得多了，就期望的多了，就希望公司能有新的起步，尤其是希望售后能有更大的进步。

谢谢！

## 回访工作总结 电话回访年度工作总结篇二

2011年7月8日在公司“关爱用户，真情安瑞”一年一度的大型客户回访中，“雪豹突击队”历时10天走遍昭通市11个县，共回访我司设备共17台，客户10家，收集机手信息17个。

所到之处，对拜访的客户积极宣传我们的机手俱乐部的好处、设备使用情况等。在此回访过程中，客户及机手对设备的评价普遍较高，特别是对该机的省油耐用称赞不绝，对技术服务满意度高。但客户也提出对服务保养的时间掌握不够准确，延迟设备保养时间，影响到设备的寿命等问题。

本次回访中应收账款共三笔，款项已和客户核实，但因为未带发票，所以款项未收回。另因XX交通局的发动机在我司维修，所以客户表示等发动机修好后，所有欠款一起结清。

在这次回访中一项重要的工作就是收集新的购机意向，本组成员无论在设备所在工地现场，还是吃饭、住宿的闲暇时间都不忘和当地的人了解该方面的情况，询问其周边有没有亲戚、朋友有购机意向的。了解到新的购机意向为：（购机意向情况。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。）

户更好的了解安瑞，了解凯斯。

XXXXXX

2011年7月27日星期三

建立客户服务是今年初公司根据市场形势的严峻和激烈竞争，在市场部策划和成立的新的业务机构。结合公司市场业务的开拓和发展，市场部根据公司的指示和要求积极参与了《管理体系》的修订，并按照《管理体系》的要求制定和建立了《客户服务管理》、《客户管理档案》以及《客户服务记录表》、《客户服务管理流程图》工作文件。

一年的市场客户服务实践，我们的客服人员面对日趋激烈的市场竞争手段，充分意识到固有客户群体的被服务形式、被服务特点、被服务心理及所在产业环境都发生了前所未有的冲击和变化。我们对不同的客户采取不同的客服方式。一定期走访客户，例如团拜组织活动的策划，向大客户咨询和举办针对性的技术运用研讨会，以卧薪尝胆的用心，思考和进行专项的客户服务方案的研究，并坚持持续地对客户需求变化信息的跟踪，不断地检讨服务策略和定位，认真对待与各大客户所签署合同、协议中所明确职责的落实和质量、意见的反馈等举措。二客户回访。我们每半个月，通过电话或登门拜访的形式对客户进行回访，到目前为止已对客户回访24次。对回访时反映的情况我们在24小时内通知相关的部门进行处理，并跟踪落实处理的情况，把信息反馈给用户，获得了客户的赞赏和信赖，提高了公司的信誉和形象。

对客户工作的开展造成了一定的困难。

客户服务仅只有一年的短暂简历，初露架构，离公司各级领导的期望和市场部自身设计、规划要求仍有很大的差距和需要加倍努力的细节。客服人员将在新的一年中，通过认真总结经验和客服实践，以最短暂的时间体现出客服的功效，为配合公司生产经营和市场开拓实现客服机制的有效价值。

## 回访工作总结 电话回访年度工作总结篇三

临床的实习是对理论学习阶段的巩固与加强，也是对护理技

能操作的培养和锻炼，同时也是我们就业岗前的最佳训练。尽管这段时间很短，但对我们每个人都很重要。我们倍偿珍惜这段时间，珍惜每一天的锻炼和自我提高的机会，珍惜与老师们这段难得的师徒之情。

## 二、实习时间

20--年-月-日

## 三、实习地点

--医院

## 四、实习内容

刚进入病房，总有一种茫然的感觉，对于护理的工作处于比较陌生的状态，也对于自己在这样的新环境中能够做的事还是没有一种成型的概念。庆幸的是，我们有老师为我们介绍病房结构，介绍各班工作，带教老师们的丰富经验，让我们可以较快地适应医院各科护理工作。能够尽快地适应医院环境，为在医院实习和工作打定了良好的基础，这应该算的上是实习阶段的第一个收获：学会适应，学会在新的环境中成长和生存。

--医院实习科室多数是整体病房，我们所跟的多是主管护士，跟随老师分管病人的同时，我们会加强病情观察，增进对病人疾病的了解，同时对病人进行各项健康知识宣教，这样能锻炼我们所学知识的应用能力。按照学校和医院的要求我们积极主动地完成了病历的书写，教学查房，讲小课等，这些培养了我们书写、组织、表达等方面的能力。

整体上说，实习期间的第三个收获，也是最庞大的收获：护理操作技能提高了，疾病认识水平上升，各项护理工作逐渐熟练，在培养优秀的职业技能水平同时也培养了一种良好的

学习习惯，通过思考，举一反三。

在医院实习期间，我们所做的一切都以病人的身体健康，疾病转归为目的，我们严格遵守医院的各项规章制度，所有操作都严格遵循无菌原则，严格执行“三查七对”。在骨科、内科、外科、妇科、icu、手术室、急诊，针灸门诊等各个科室里，我们都是认真细心的做好各项工作，遵守无菌原则，执行查对制度，培养着良好的工作方式，这应该算的上是第四个收获吧，虽不能说很大，却也是非常重要，不可或缺的收获。

## 五、实习总结

在这段短暂的实习时间里，我们的收获很多很多，如果用简单的词汇来概括就显得言语的苍白无力，至少不能很准确和清晰的表达我们受益匪浅。我们知道实习期间的收获将在今后工作中有更好的体现，所以我们用某些点线来代替面，用特殊代表个别。总之在感谢——医院培养我们点点滴滴收获时，我们将以更积极主动的工作态度，更扎实牢固的操作技能，更丰富深厚的理论知识，走上各自的工作岗位，提高临床护理工作能力，对护理事业尽心尽责。

## 回访工作总结 电话回访年度工作总结篇四

2017年2月共收到病员回访信息表875份，其中无信息、错误信息、有信息未接共151份，实际回访724份，总回访率83%，回访率最低的科室是骨科，最高的科室是心血管、神经内科。在2月的回访病员及家属中，有713份对我院医护人员的工作表示满意，有9份病员及家属对我院医护人员的工作评价一般。有2份病员及家属对我院医护人员的工作评价不满意，总满意度为98%，说明我院广大医护人员的辛勤付出仍然得到了广大病员及家属的认可和赞扬。

一、对疾病的诊治缺乏规范的方案，要求静养的病人又要求到院外做检查，不能手术治疗、又不建议转院。

二、临床实习护士穿刺技术差。

三、b区收费室工作人员服务态度差、不了解情况、又不解释、专横、机械、工作方法简单、不耐心、不热情。

四、医生每天诊视病人的次数较少、无法与医生沟通交流病情。

五、存在医疗费用过高。

六、医院环境差（如厕所太脏）。

七、医疗质量存在疗效不佳、出院后又转至县中医院、市级医院治疗。

八、逐日清单显示，记了辅助检查化验费，但实际情况又未做该检查，属于乱计费。

九、自费药品、自费检查比例过大，涉及报销的比例少、个人承担比例大。

十、吸氧、雾化治疗，医嘱调整后未及时于病人沟通、解释其原因，引发误会和医疗告知信息缺乏。

十一、个别医护人员对病人呼叫应答不及时、巡视少、解释不耐心。

十二、病人较多、加床较多的科室：护理人员较少、与实际工作需求不相适应、建议适当增加护理人员。

十三、回访表填写中、误将病员性别填错的现象时有发生。

2月回访情况显示，绝大多数病员与家属对我院的诊疗工作、服务工作是满意的，同时也反映出在我们的工作中，特别是服务工作中还有持续改进的地方，综合以上十三条工作服务缺陷分析，集中体现在“认真”或“负责”二字不落实，都不涉及、违背诊疗、检查原则或常规、规程，主要存在于医疗服务方面的缺陷、不热情、不耐心、不细心、不认真、告知解释不及时、沟通不全面、不持续，关键点是我们的医务人员未与患者进行换位思考，对待工作、对待病员。以致医患误会、误区多，造成医院良好形象降低、满意度下降。

所以，我们广大医务人员及职工，在工作中必须不断修

炼好服务行业中，最基本的五种技能：“看、听、说、笑、动”。以适应和改进我们的服务工作。质量永远要第一、服务永远要超前。

## 回访工作总结 电话回访年度工作总结篇五

### 一、改变自己，适应工作

我于今年年初进入的我们商场，这点我是十分自豪的，我们商场规模之大，是我之前从未接触过的，商场的领导当初愿意给我这份工作我十分的感激，我毕竟是一个没有任何工作经验的素人，您纯粹是相信我，想着给商场带来新鲜年轻的血液，不负众望，我在年末给了您一份满意的答卷。刚开始在前台客服这个岗位上做的时候，难免会有羞涩的感情在里面，一个女孩子每天面对那么多形形色色的人来向我咨询，我有时候还会紧张到说不出话来，或者说话声音就跟蚊子大小一样，有时候还会因为觉得自己不能胜任这份工作而暗自哭泣，觉得会对不起领导的信任。我很高兴我当时并没有就此放弃，而是选择逼自己一把，不然我现在就不会在这了，早就辞职了。事实证明我不差!很好的适应了工作，连常来的顾客都怀疑是不是换人了。

## 二、工作总结，审视自我

我的主要工作就是，每天上班前打扫好前台的卫生，参加商场员工工作前的热身，查找商场最近举办的活动，并呼叫后勤部把礼品跟抽奖券放到前台来，供临走时的顾客凭借小票抽奖。耐心的接受所有顾客的咨询，并随时准备跟广播室联系，以防有家长寻找自己丢失的孩子，做到最快速度的把寻人启事公布出来等等。这些在我以前看来繁琐复杂的工作，现在干起来得心应手，以前头都会忙晕，现在思路清晰，做完自己分内的工作后，甚至还会有很多的休息时间。我在工作上能力的进步也被领导看到过，多次对我表示赞赏。

## 三、对未来的展望

我虽说现在能很好的完成自己分内的工作，还能有许多富裕的时间，那就意味着我的价值还有发挥的空间，这就属于我工作上的瓶颈，如果我能寻找到发挥的地方，我就能更上一层楼，升职加薪。我最近正在撰写身为前台看到商场现状仍可以改善的地方，我保证都是对商场十分有用的建议，我将在明年的年初交到领导您的手中，我的一切出发点就是为了商场的利益，我希望能来年为商场做出更多的贡献。

## 回访工作总结 电话回访年度工作总结篇六

当前农村沼气建设数量不断增多，投资结构不断优化，服务体系逐步健全，沼气功能进一步拓展，沼气产业迅速发展，取得了显著成效。伴随着沼气事业的快速发展，出现了农村能源队伍建设不适应和沼气使用不够好，病池率高、废池率高、使用率低，农户不满意等问题。这些问题严重影响了农村沼气事业的健康发展，迫切需要采取措施尽快解决。这次大培训和大回访活动意义重大，对我县农村沼气事业发展起到良好的作用，能够切实加强农村沼气队伍建设，提高服务能力，巩固建设成果。

在接到农业部办公厅关于开展农村沼气大培训和大回访活动的通知后，xx县农发局领导高度重视，为保证此次农村沼气大培训和大回访活动顺利进行，确保沼气大培训和大回访活动工作质量，成立了农村沼气大培训和大回访活动领导小组，组长由农发局局长王玉清担任，副组长由副局长李墨林担任，成员由能源办主任明孝义及技术人员组成。

（二）大培训和大回访活动工作范围：我县从20xx年以来中央投资安排的沼气项目至20xx年末农村户用沼气池。

### （一）大培训和大回访活动规模及分布情况

2、吊炕10户，主要分布在葛家乡10户，其中：二道村5户、葛家村5户。

3、生物质气化站1处，分布在高岭镇杨总村。

4、大中型沼气工程1处，分布在秋子沟乡大杨树村。

### （二）大培训和大回访活动调查情况

吊炕10户，使用正常。高岭镇杨总村生物质气化站1处，已停产，具体原因：因安监局、消防、环保局、物价局、技术监督局等手续办理不齐全。秋子沟乡大杨树村大中型沼气工程1处，运行良好。

（三）认真调查，精心指导，确保沼气大培训和大回访活动工作质量

针对此次回访调查发现的问题，采取了应对措施。我县调查人员在认真回访调查的同时，对使用、管理方面存在问题的沼气池用户进行详细、全面的指导。严格按照《农村户用沼气大回访技术要求》，对未正常产气的沼气池进行故障检查和维修维护；对未正常进出料的沼气池，指导用户正确进出

料；对已破损报废沼气池，指导农户进行填埋；对未采取保温措施的沼气池，动员和指导农户做好防冻工作；对未开展“三沼”综合利用或利用技术不到位的，进行现场技术指导。

保管好大培训和大回访工作档案资料，按照国家档案管理规范要求，将回访调查表汇编装册存档。

通过开展沼气大回访活动，延长了沼气池的使用时间，提高了沼气池的利用率，巩固农村沼气建设成果，推动了农村沼气建设事业健康发展。