

2023年保险客服经理述职报告(精选5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

保险客服经理述职报告篇一

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、 深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在__年初步完善的各项规章制度的基础上，__年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。

同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、 理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

三、 日常报修的处理

据每周末的工作量统计，“日接待”各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、__物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标,积极开展__、__区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下,完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成__区每季度入户抄水表收费工作的同时,又完成了公司布置的新的任务—__区首次入户抄水表收费工作。

六、__区底商的招租工作

制定了底商的招租方案,并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在_月份,完成了_#、_#的收楼工作;同时,又完成了部分__区回迁楼(_#--1、2单元)收楼工作。

八、“情系青海玉树地震”组织开展募捐活动

在得知青海玉树地震的消息后,物业公司领导立即决定在社区内进行一次以“为灾区人民奉献一份爱心”的募捐活动,这项任务由客服部来完成。接到指示后,客服部全体人员积极献计献策,最终圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作,今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度,在小区__门及__区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

十、业主座谈会

在春节前夕,组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言,对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之,在20__年的工作基础上,20__年我们满怀信心与希望,在新的一年里我们坚信,只要我们勤奋工作,努力工作,积极探索,勇于进取,我们一定能以“最大的努力”完成公司下达的各项工作指标。

2021客服中心经理述职报告4

保险客服经理述职报告篇二

尊敬的各位领导、同事们:

大家好!

今年以来,按照中支公司党委、总经理室的工作分工,我主要负责xx营销部的业务推动及公司内外部协调工作。这期间,在上级公司党委、总经理室的正确领导和xx中心支公司总经理室各位成员及相关部门的大力支持下,我认真履行职责,积极加强管理与引导,努力协调分管各项工作的健康发展,取得一定成绩。截止到20xx年11月18日,完成保费x万元,完成全年计划的x%□超额完成x万元,并计划截止到20xx年12月31日完成保费x万元,计划超额x万元。

今天,按照xx中支年度班子考核的统一部署和要求,我就自己今年以来的履职情况向领导们做以下总结,不当之处,请批评指正。

分公司上半年组织全省四级机构负责人专业知识培训,本人踊跃报名,积极参加。学习期间积极配合,善于沟通、尊重

他人、关心他人，并在学习结束后获得优秀组员。十月下旬参加xx省保险行业协会组织的全省四级机构高管人员培训学习，学习过程中一如既往的刻苦努力、虚心好学，并在培训结束后获得优秀学员证书。通过这几次学习，使我对保险学科的基础理论、保险学的基础知识、保险基本业务以及保险市场基本运行方式有较全面的认识和了解；学习培训后，我对保险业在市场经济、金融经济中的特殊作用有宏观上的认识，对各种具体的保险业务的具体业务程序、市场操作等也要有较为系统的了解和把握。

按照公司党委、总经理室各成员的工作分工，我积极围绕公司年初工作会议确定的中心任务，针对公司各险种业务面临的发展环境和市场形势，重点做了以下几方面的工作：

一是紧抓续保业务。由于受大市场环境影响□20xx年经济继续呈疲软状态，新增业务的发展较为缓慢，故在整体业务增长点中，续保存量成为一大亮点。我部门依据上年度保险续保情况进行统计分析，并逐笔分类，提前两个月分拣好并下达到每个业务人员手中，使其达到每笔业务都心中有数，每笔业务都能提前通知续保。此举自推动后使续保率得到大幅度提升，效果比较理想。

二是大力开展渠道业务建设。针对公司提出的渠道业务的扶助政策，我于上半年与xx鹏华汽贸友好合作，签订协议，自此xx营销部有了第一家车商渠道队伍。现如今，车商渠道每月有十万左右业务产出，为我司业务发展做出杰出贡献。现阶段，我正积极与北京现代xx店和中国一汽森雅佳宝等汽车经销商进行走访，增进交流，加强联系，对今年及下年的合作事宜进行商讨，基本达成了共识，预计不久会有业务产出。

一方面加强内部建设，积极研究出台相应的内部管理政策和工作措施，在严肃工作纪律的同时人性化管理。对每位业务人员做到每天沟通，遇到业务发展阻碍积极帮助他们协调沟

通；每逢他们的生日，集体庆祝的同时，为他们送上一份鲜花和祝福。

第二方面是积极协调，全面启动与本地各大型停车场、运输公司、汽车经销商进行多层次的沟通与联系，主动协调各业务人员与他们的业务合作，积极稳妥的开展车险业务，同时也在意外险开拓上做到稳发展。

第三方面是加大公司宣传力度。依靠总分公司现有的宣传力度远远不够，我部门计划于明年与本地广告公司进行接洽，加深我司品牌在当地的影响，在xx县人民心中树立起美好的大地保险形象。

在今年，工作中虽取得了一些新的进步和成绩，但距离上级公司的要求还存在着许多不足。主要表现在：一是细想业务素质的提高跟不上公司快速发展的形式，思想观念有待进一步提高；二是忽视业务与学习的两者关系，平日大部分时间忙于业务及事业性工作，用于业务知识学习的时间相对较少，有时工作中会出现些偏差。针对上述存在的问题我将在今后的工作中加以克服和改正。

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

保险客户经理述职报告篇三

复始，万象更新，转眼间中南物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从3月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将工作汇报如下：

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部培训计划

进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。

五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五月份上门收缴管理费xx元，六月份上门收缴管理费xx元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件246封，至月底已有30户交纳物管费xx元。

3、完成6月的期及8月的期交收楼活动，入伙600多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训作erp录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行休整，完善各类标示工作。

6、根据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升计划并落实执行，五月份组织开

展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

1、针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2、十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3、根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4、针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

5、配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成世纪锦城2—8楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

回顾以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1、在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2、对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3、日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑□20xx年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

（一）加强员工培训，完善内部管理机制。

1、在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。

2、根据培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3、对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

（二）积极配合营销及客服工作的开展。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

- 1、根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。
- 2、服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。
- 3、服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。
- 4、通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。
- 5、对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

（三）开展业主需求调查。

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

保险客服经理述职报告篇四

尊敬的各位领导、同志们：

大家好！

时光如水，光阴似箭，充满机遇与挑战的20xx年即将过去。一年来因为有了上级领导的正确领导，有了公司同仁的关心帮助，第一营销服务部各方面的工作均取得了可喜的成就，有了长足的进步。看到公司业务蒸蒸日上，我的内心感到无比欣慰和骄傲，因为这其中饱含着我们全体员工辛勤的劳动

和汗水，是我们与时俱进，奋发有为精神风貌的体现，也是我们兢兢业业，齐心协力，迎难而上，扎实工作的结果。

在这里我要感谢分公司能够给我这样一个开创事业的机会，可以让我亲身参与和见证一个新的部门的成长，我想一个人只有经过不断努力，不断奋斗，才能克服自身的缺点，才能不断超越自我，实现理想和人生的价值，这些经历对我今后的工作和生活来说都将是宝贵的财富。现就我自xx年12月任第一营销服务部经理助理以来所做的在主要工作向大家做一简要陈述，不妥之处请批评指正。

我一直认为，干好工作的前提是不但要对自己的能力有客观的估量，而且对自己的岗位职责也要有相当清醒的认识。作为一名副职，我给自己的定位是：顾全大局，听服从安排，积极协助正职开展日常工作，此外要充分发挥主观能动性，为业务发展和内控管理出谋划策，同时不断提高自己个人的业务能力。有了这一明确的定位，在工作中我就完全可以做到有的放矢，张弛有度，全身心的投入。目前我和张经理的职能分工还不是很明确，下一步还需要再加以细化，这样才能避免出现职能死角，有效提升工作效率。

进入保险公司多年，一直都是在从事机关工作，缺乏管理和一线销售的经验，新的工作岗位又要求我要尽快完成角色转换，能够在以前不太熟悉的领域有所建树。在实际工作中，其实有很多问题都不是很难解决，但恰恰是知识与经验上的不足使得我只能摸着石头过河，事倍功半。现代社会是一个快节奏，重能力的社会，稍有不慎就会被淘汰，我必须知耻而后勇，时刻心存危机感。因此一年来我几乎所有的业余时间都在学习和充电，营销、管理、策划、政治、法律、金融，我如饥似渴的补充一切有用的知识。为了能够胜任这个岗位，为了能够做出更大的成绩，为了以后不再出现书到用时方恨少的尴尬，我需要加倍的努力。在这个过程中，我清楚地意识到，干一份工作很容易，但想要干好就绝不是那么简单了。

没有规矩，不成方圆，己所不欲，勿施于人。规范的制度，严明的纪律是我们一直都在强调的。作为管理人员，必然要在遵章守纪上做出表率。俗话说：“喊破嗓子，不如做出样子”，如果在台上说的是一套，在台下做的又是一套，就会对下属造成非常不好的影响。因此，任职以来，在日常工作中，我非常注重自身言行一致的形象，要求下属做到的，我自己首先坚决做到，要求部属不能做的，我带头不去违犯。在这一方面，我受到了比较高的评价。同时我自己也要克服长期从事机关工作形成的惰性，严以律己，戒骄戒躁，把饱满的工作热情和良好的精神面貌展现在大家面前。

在机关时，可能习惯了一个萝卜一个坑的分工，多少有一些人浮于事的工作态度，现在初次创业，这才发现凡事都要亲历亲为，而且工作开展缺少头绪，所以有时候会觉得无从下手，在屡次受挫后甚至产生了一些消极沮丧的情绪。经过反思，我发现，作为一个管理者，个人的力量毕竟有限，很多时候都使不上劲，要想达成一个大的目标，则必须充分整合、调动所有人的力量，用集体的智慧解来决问题，这就需要管理者懂得去协调，懂得去平衡，从这个角度来说，管理绝对是一门学问。然而由于经验的缺乏，我的工作方法显得简单而粗糙，最初并不能有效的调动员工的积极性。

随着自己对业务工作的逐步深入，慢慢才了解到一线销售人员的甘苦，我觉得，一定要站在员工的角度，设身处地的为他们着想，才能赢得信任和支持。本着这样的理念，我开始尝试走进员工当中去，不断与他们加强沟通交流。我们经常坐在一起探讨业务，聊聊家常，不但了解到了员工的想法和需求，而且加深了彼此的感情和信赖，我也从中得到了不少新的启发和灵感。在这种温馨的氛围中，部门上下变得就像一个大家庭一样，谁有了困难大家都会伸出援手，谁有了成绩大家都会为他喝彩，队伍变的更加团结，更加富有力量，这样工作也能够较为顺利的开展下去了。

年初，在分公司确定的“一个目标，两个坚持，六个关键”

的总体思路指引下，我配合xx经理对全年的工作做了周密的部署，从任务的下达、营销队伍的建设、新职场的筹备等方面，都做了详尽的规划，就目前来看，这些工作安排基本上都得到了落实，各方面的举措也均取得了一定的成效。分公司下达的168万计划任务已经提前一个月完成，全年力争冲刺180万；在册营销员已达四十余人，营销团队基本成形；新职场顺利搬迁，优越的办公环境让大家雀跃不已；业务发展的具体情况，在张经理的报告中已有详细的说明，在这里我就不再赘述了。

肯定成绩的同时也要善于发现问题。虽然我们完成了分公司年初下达的任务目标，但客观的说，这个保费量并不高，甚至可以说与投入的成本不成正比，而且这是分公司在考虑到我们新部门各方面的实际情况后，为不使我们负担太重所下的保守任务。看到第二营销部成立的比我们晚，完成任务却比我们早，说实话，我真的感到很惭愧。就我个人的业务来说，今年完共成保费x万，有效增员x人，从我自己所处的位置来看，也不是很理想，远远没有达到应有的水平。

过去一年我们业务发展滞后的原因是多方面的。重点来说，客观上，一年来我在从业务员嘴中听到最多的话可能就是：“这个保险咱们又不能办啊？”，“我辛辛苦苦跑来的业务怎么说划就划走了？”。这两种疑问很典型的反映出了我们当前所面临的主要困境：业务限制太多，划分不合理。这个时候我除了耐心的解释别无他法，因为这种情况也常常发生在我自己身上，我十分理解为他人做嫁衣的无奈与愤懑。主观上，我们的营销员新手居多，缺乏经验，加上我和xx经理刚从机关转型到业务，工作性质发生了很大变化，业务知识和管理经验的缺乏一下子成为了我们的软肋，同时大量的业务关系资源还有待重新建立、发掘和梳理，这在无形中就延长了业绩的等待期，在业绩低迷的时期，我常常寝食难安。

从整体上看，我部发展的态势是健康向上的，但魔鬼往往又总是存在于细节之中，在创业过程中暴露出的种种杂乱的、

或多或少制约着发展的问题不得不引起我们的高度重视，因为问题的性质一旦发生变化，就有可能非常致命。能否保持警省，并且具有高度的预见性，将显得尤为重要。

回顾一年来的工作，在一年的工作中我取得了一定的成绩，但也存在着极大的不足。例如工作方法过于简单，看问题不够全面，在一些事务的处理上显得略为草率，在业务理论水平和组织管理能力上还有待于进一步提高，自己在综合素质上距公司要求还有一段距离等等。从好的方面来看，所有的这些缺陷都给我的不断进步留下了充足的空间，会鞭策我更加努力的工作与学习，而且，能够清醒的认识到自己的不足本身就是一种进步。

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

经理述职报告 | 总经理述职报告

经理述职报告 | 总经理述职报告

保险客服经理述职报告篇五

尊敬的领导和同事：

大家好！

首先感谢大家来参与我们这一次会议。之前几位经理的报告都说的非常好，我感受到了他们作为管理人员的艰辛和工作的认真程度，现在到我开始报告了。我的报告就是我们部门的工作，即公司业务部进来的工作情况。

我与xx年年6月任个人业务部经理，两年来，再省公司党委、总经理室的正确领导下，再机关各处室、市分公司的大力支

持下，较好地完成了各项工作任务。再业务发展、队伍管理、教育训练等方面取的了一定成绩。下面就两年来作的主要工作作简要总结，不妥之处请批评指正：

一、抓紧抓好教育训练工作，为业务发展和队伍管理创造有效的保障体系。