

保险公司客服人员年终总结(模板5篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。相信许多人会觉得总结很难写？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。

保险公司客服人员年终总结篇一

20xx年xx月xx日怀揣着新梦想、新起点，我来到崭新的环境，加入全新的公司开始自己崭新的希望，由原本熟练的销售内勤岗位转做客服专员，基于对物业的了解和熟知，加上原有工作的经验积累，到公司入职时第一时间便能快速地进入工作角色，认真尽责地做好公司领导下达的每一件事。作为客服专员，我每天所负责的工作内容包括以下几点：

- 1、主电话回访问卷调查。
- 2、业主生态园年卡办理。
- 3、业主每天生日电话问候鲜花贺卡派送。
- 4、客服中心不定时举办业主增值服务时活动电话邀约、活动人员名单整理工作（比如品牌行、烧烤之旅等）。
- 5、理公司微信公众号后台信息留言回复操作，随时支援协助其他部门人员工作。

如果你没做过一份工作，你就不会懂得这份工作的艰难和收获，毕竟没有切身实践就不会有真实的发言权。在还未转做客户专员时的我一度就认为这个职务肯定很清闲，看起来那么不起眼也没什么特别的贡献，如果不是为了能有更多时间去完成自己的终身事情，我可能并不会毅然果断的选择这份工作。但当我选择这份工作后，发现想要做好它依然需要花

费我所有时间和精力。因为我想要做好每一件事情，哪怕微不足道，我只为自己的心。也庆幸选择了这个岗位，它让我又重新理解了一些道理，任何一种选择只要是自己想要的那就是值得的，然后只需要尽自己最大努力去做好它、去享受每一天带来的快乐；任何一份不起眼的工作，在一个公司组织内都会发挥着它无形的无穷尽的力量，好比一个螺丝钉一样，虽渺小却不可缺少。

两个月的客服工作让我切身体会到这份工作看似不起眼却蕴含意义，把公司的愿景好心情传播给客户，让客户信赖去感受公司的真挚、热情、责任。我的着重工作是业主电话回访调查及业主生日电话问候，在每一个业主回访电话中我都得到了许多有益有弊的信息，客户会把最真实的感受想法倾诉给我，而我会第一时间记录下他们的反馈。

当然每个公司都不是尽善尽美的，这其中也有一部分问题客户，会在电话里对我控诉许多这样那样的问题和麻烦，而我要做得就是耐心去倾听客户的抱怨以及站在物业的角度尽力给出合理的解释，安抚客户情绪。再把这些问题回馈到公司领导层，希望能对公司后续的改善发展起到一丁点作用。

尽管很认真的去做每件事，但还是会存在不足以及自身需要学习新的知识了解更多新的工作技能，以致于能够更好的为公司服务也为了让自己成为更好的人，也非常希望公司领导能给予我新的指示和指导。鉴于自己工作中接触到的事情，建议公司倡导各个部门在工作前一定要做到及时、有效的沟通了解合作，避免出现信息不对称。

保险公司客服人员年终总结篇二

从2021年x月x日入司已经三个月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，

尽快的融入了xx公司这个集体。

在试用期阶段自己主要负责完成以下工作：

8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

通过以上工作任务的完成自己发现在很多方面仍然需要改进：

3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

在正式成为xx公司的一员之后，根据试用期发现的不足认真改进，同时积极完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自己的努力。按期完成总部和各营业部客户服务中心客户服务平台坐席系统的上线工作，认真协助公司各营业部客户服务中心的上线工作，同时认真协助完成对公司客户服务中心制度建设，而且加强对自己今后负责的客户服务中心呼入组的团队建设管理，积极主动配合领导和同事开展各项工作。

保险公司客服人员年终总结篇三

要成为一名合格的客服人员，应具备严谨的工作作风、热情的服务态度、熟练的业务知识、积极的学习态度，耐心地向客户解释，虚心地听取客户的意见等。今天本站小编给大家整理了客服转正工作总结及体会，希望对大家有所帮助。

我于xx年x月xx日正式在客服部工作，试用期三个月。

时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。

回首过去的三个月，内心不禁感慨万千……这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

在这段时间的工作学习中，对同方人环有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的精神，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力。在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过4月中旬去北京的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影晌。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越来越越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

转眼来新福已两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是

历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事！

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题；有问题不是错，错的是自己不会分析问题！时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧！来这里对我来说是对的，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，新福给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习！前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们新福所有员工做到的！

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感！

来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识！后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感！

以上是我在新福这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与20xx年5月14日来

到新福服务中心，为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

- 1、按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。
- 2、接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是新福物业，请问您有什么事吗？”认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见！”
- 3、拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是新福物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。
- 4、当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗？”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来！”

如果不能按照以上说的所做到自愿做以下惩罚罚款100元，并且打扫一整栋楼道卫生，利用下班时间！

弹指一挥间，我的工作试用期已接近尾声。通过这两个月的学习与工作，从中熟悉了公司以及有关工作的基本情况，了解物业公司的重要工作内容与职责，对物业公司的工作有了一个具体的了解。在即将过去的两个月时间里，在公司领导的关心和指导下，在同事们热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情况简要小结如下：

一、严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行

岗位职责，服从领导安排。做为一名公司的新进员工，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。

二、主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。

三、做好前台的门面工作，整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

四、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

五、做好电话的接听工作，回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。

六. 严格把关进出人员，非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应答，然后电话通知内部相关人员允许进入的才可放行。

七、协助其他部门做好临时交托的各项任务。除了前台应完成的任务外，同时作为一名客服部的人员我还应该做好的有以下几点：

一、对于商户咨询和投诉的处理，应服务热情、周到、礼貌、用语规范，耐心细致的的受理并做好相应的记录，如遇到处理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和解释，稳定客户情绪并及时汇报上级领导处理解决。

二、对于商户的日常维修工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便维修部门跟进，迅速填写好保修单移交给相关部门，待维修完工商户确认以后将维修单编号归档。

三、协助客户部门的其他工作人员完成领导交托的其他工作。

试用期结束后又将是一个崭新的开始，作为意邦的一份子，我会尽全力做好自己分内的工作并协助其他部门完成交托的任务，努力学习相关知识，提升自己的工作能力，基本改善自己的不足。最后感谢领导给了我这次机会，我会在今后的工作中努力进取，为做一个称职的人员而不断地提升自己各方面的能力与素质，为公司的发展贡献出自己的一份力！

保险公司客服人员年终总结篇四

不知不觉中，一年过去了，我在客服的岗位已经工作一年多，虽然工作的任务和目标我一直记在心中，可是自己还是有很多地方学习的不够，还需要更加的努力才能胜任好这份工作。在过去的一年中，我经受住了一些考验，也不断的努力提升自己的业务水平和工作技能，现将本年度个人工作总结如下，请领导审阅。

一年来，我与同事们能搞好团结，服从领导的安排，积极主动的做好工作，后线虽然工作人员少，但是在领导的带领下，大家团结一致取得了一定的成绩。

- 1、勤勤恳恳的完成领导交办的工作；
- 2、在领导的指导下，和其他同事一起钻研业务，摸索好的工作方式和方法；
- 3、在领导的指导下，树立大局观，踏实工作。

一年来，我能够认真学习公司相关政策和规定，合规工作。除了日常的审、录单，客户签约等工作，在催收、温馨提醒及追加贷款的工作中努力学习好的方式方法，在领导的指导和同事的帮助下，逐渐有了一套行之有效的工作方法。

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的去对待每一项工作任务。

- 1、提高工作质量，及时准确的做好资料的管理。如资料的交接、登记、管理，坚持做到了当天工作当天处理完毕。
- 2、严格规章制度，把好资料审核的第一道关口。作为一名客服，我深感自己肩上的责任重大，稍有疏忽就有可能出现信贷风险。因此，我不断的提醒自己，不断的增强责任心。
- 3、坚持工作原则，做好签约核实。我深知：客户的签约审核，责任重于泰山，丝毫马虎不得。一年来，我坚持执行公司的相关制度，在领导的指导下，对每一个客户认真核实，从客户的主体资质、信用情况、生产经营项目的现状与前景到还款能力，每一个环节我都是仔细审查，没有一丝一毫的懈怠。

回顾一年的工作，自己感到仍有不少不足之处：

- 1、只是满足自身任务的完成，工作不灵活；
- 2、业务素质提高不快，对新的业务知识学的还不够；
- 3、本职工作与其他同行相比还有差距。

在新的一年里，我将努力克服自身的不足，在领导的指导下，认真学习，努力提高自身素质，积极开拓，履行工作职责，服从领导。与全体同事一起，团结一致，为完成公司新年度的各项目标任务作出自己应有的贡献。

保险公司客服人员年终总结篇五

弹指一挥间，我的工作试用期已接近尾声。通过这xx个月的学习与工作，从中熟悉了公司以及有关工作的基本情况，了解物业公司的重要工作内容与职责，对物业公司的工作有了

一个具体的了解。在即将过去的xx个月时间里，在公司领导的关心和指导下，在同事们热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情况简要小结如下：

一、严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。作为一名公司的新进员工，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。

二、主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。

三、做好前台的门面工作，整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

四、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

五、做好电话的接听工作，回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。

六、严格把关进出人员，非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应答，然后电话通知内部相关人员允许进入的才可放行。

七、协助其他部门做好临时交托的各项任务。

除了前台应完成的任务外，同时作为一名客服部的人员我还应该做好的有以下几点：

一、对于商户咨询和投诉的处理，应服务热情、周到、礼貌、用语规范，耐心细致的受理并做好相应的记录，如遇到处

理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和解释，稳定客户情绪并及时汇报上级领导处理解决。

二、对于商户的日常维修工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便维修部门跟进，迅速填写好保修单移交给相关部门，待维修完工商户确认以后将维修单编号归档。

三、协助客户部门的其他工作人员完成领导交托的其他工作。

试用期结束后又将是一个崭新的开始，作为意邦的一份子，我会尽全力做好自己分内的工作并协助其他部门完成交托的任务，努力学习相关知识，提升自己的工作能力，基本改善自己的不足。最后感谢领导给了我这次机会，我会在今后的工作中努力进取，为做一个称职的人员而不断地提升自己各方面的能力与素质，为公司的发展贡献出自己的一份力！