# 最新车险公司年度工作总结汇报(4篇)

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2024-09-13

*车险公司年度工作总结汇报一在这三个多月里，我跟4s店的各部门工作人员由陌生人变成了朋友，她们平常给了我很大的帮助,我用自己的实际行动让他们看到了我的真诚!光有激情没有耐心做出来的工作是浮躁的，只有耐心缺乏激情做出来的工作质量是低下的。出单员...*

**车险公司年度工作总结汇报一**

在这三个多月里，我跟4s店的各部门工作人员由陌生人变成了朋友，她们平常给了我很大的帮助,我用自己的实际行动让他们看到了我的真诚!光有激情没有耐心做出来的工作是浮躁的，只有耐心缺乏激情做出来的工作质量是低下的。出单员得工作是枯燥重复的，但即便每天重复着同样的工作流程，我们都还必须认真仔细的录入每一个保单!

经过近三个月的4s车险销售，自己细心总结以下几点，在今后的工作中能够总结经验，提高业务水平，完成销售目标。

1、 我们要把低端的客户当成高端客户来接待，就这样我们才比其他人多一个客户，多一个客户就多一个机会;

2、 对潜在客户做到每周二次的拜访。我认为攻下客户和制定目标是一样的，首先要集中精力去做一个客户，只有这样才能有收效，等客户认可了，我再将精力转移到第二个客户上。 在销售工作中也有急于成交的表现，不但影响了自己销售业务的开展，也打击了自己的自信心。我想在以后的工作中会摒弃这些不良的做法，并积极学习，尽快提高自己的销售技能。

3、 业务上，了解客户的需求、车险购买渠道、讲解在4s购买车险的好处等，挖掘潜在客户，投其所好，搞好客户关系，随时掌握信息。

4、 意识上：无论在销售还是车险理赔知识的学习上，摒弃自私、强势、懒惰的性情，用积极向上的心态，学习他人的长处，学会谦虚，学会与上司、朋友、同事更加融洽的相处!

同时在如何保证4s店续保车险稳定增长这一问题时，积极学习总结其它公司经验，在与客户进行沟通交流时，主动说明、解释在4s进行购买车险和续保车险的各种好处和对比，达到客户满意。比如：

1、客户问：4s店保险怎么这么贵?答：因为险种齐全，保障全面，价格自然就高了。您可以删减去掉您所不需要的险种价格自然就下来了。来我给您介绍介绍这些险种。您自己来选择决定。

2、 电话投保好像便宜很多吧。 答：电话投保是保险公司争对低端客户设置的\_式投保方式，它把所有的售后服务和协议保险全都去掉了，所以价格自然便宜点，如果您购买电话投保，将享受不到一系列4s店与保险公司签定的协议和售后服务。比如，以后出险了?定损价格上就有所区别。在4s店购买的保险能够按4s店要求价格定损，而电销就不可以了。保险是一个大件商品，能一味的只看价格。您买的就是个未来。难道您愿意买份缩水保险吗。

3、我有个朋友做保险，我找他买。 答：哦，是这样啊。其实买保险，我个人感觉还是不找熟人的好。找一个专业的机构买比找熟人好。出险了去麻烦熟人还要欠人家人情，这社会最怕欠的就是人情债。在4s店购买，售后服务是我们应做的，您可以安心享受我们的服务。我们有专业的车险管家为您24小时服务。

做到主动给讲解客户在4s店买车险所具有的全面保障，以此达到稳定客户，促成客户在4s店新购保险和续保。其实客户买保险说到底买的还是一种保障，这种保障只有通过有价值的服务才能体现出来。而服务的价值也只有当事故发生时车主才能体会得到。 在4s店买保险，店方向车主提供的是涵盖投保续保、紧急救援、事故定损、事故维修以及索赔在内的全流程“管家式”保险服务。即意味着投保方便、保费合理、事故救援、专业维修、纯正配件、异地理赔、理赔快捷等一系列服务保障和便利。 对比价格，现在的价格都比较透明化，因此也贵不到哪里去，但保险不同于一般的普通商品，选择保险更重要的是看服务所体现出来的价值。同时，在4s店买保险，其实传递给投保车主的是一份安心及省心。因为保险服务对于4s店来讲，是一种延伸的服务。4s店这么大的一家店，肯定希望服务好车主，从而带动新车的持续销售。

到4s店投保优点：

1、省心划算。这主要是从出险后理赔的角度来讲。一方面，投保人车辆出险后车主不用四处奔波，不涉及第三方索赔时，报险后可直接到4s店内定损、理赔及修理，节省了时间。一方面，由于4s店在修理技术上都很过硬，无须为修理的质量担忧。所以?从方便快捷和省心的角度来讲，在4s店投保更划算。另外，到4s店续保，定损、维修都在4s店里完成，定损价和修车价格是一致的，车主无需额外付出修车差价。

2、在4s店投保的好处是售后服务没的说。出险后的理赔都不用投保人操心，配件也是原厂的，质量上有保证。同样事故车可以得到完善的修理保障。消费者自行购买车险可以便宜几十块钱，但保险公司推荐的综合维修站、零部件品质难以保证。

3、对于可修可换的件，4s店都会选择换件而不是修理，至于定损员那边，它有办法搞定。从保险公司的角度上讲，它宁愿能修就修能补就补。换新件自然是对咱的爱车是百利而无一害。

4、4s店的服务客户相对于保险公司要少得多，客户去保险公司理赔往往要排队等很久，而4s店是一对一管家式服务，保证更加细致的为您服务。

到保险公司投保的缺点：

1、在保险公司投保，到出险理赔的时候往往比较麻烦，无论是定损、理赔等都需要花费比较多的时间，需将车开到指定的地点定损、维修。

2、到保险公司投保，出险之后定损往往价格偏低?汽修厂修车的价格一般要比定损价高?车主往往要自己掏腰包补上差额?有的时候这个差额要比定损价高好几倍。

经过这三个月的工作学习后，希望自己能充分发挥自己的能力，在不断的发展中得到更多的进步，相信自己一定会做好。我一定不会在公司的发展中迷失自己的方向，逐渐的发展，为安捷贡献自己的一点力量。感谢安捷各级领导对我工作的支持和帮助，感谢身边同事的支持----因为是你们让我更成熟，更专业。

以上总结，是本人在安捷车业工作的一些总结，再次，感谢领导的良苦用心，也感谢领导这些日子的栽培!

3、坚持未决赔案的清理制度，针对3500条未决赔案逐笔清理并做相应销案、催办定损及督促结案处理;对5832条已结案及已定损立案估损金额进行修改;对仍未定损无法修改估损金额予以催办;对立案估损金额为0的案件及时清理及修改准确估损金额。

(三)、为配合城区三家公司，从公司业务出发，管控方式从公司内部转移到协合作单位和个人，切实落实协合作单位的管理考核机制，充分调动一切可以利用的资源，围绕着公司目标开展工作。特别是在市政两大班子的招、投标车辆以及重点客户的疑难处理等方面取得了很好的协调，在自己工作职责范围内，充分发挥积极性、主动性和创造性，提高预见性、超前性和计划性，在管理成本相同的前提下，为公司创造出了更多的经济价值。

三、20\_年工作计划

回顾一年的工作和学习，在取得上述成绩的同时，还有一些在今后的工作中亟待提升的方面：一是要继续加强车险理赔管控，有效降低赔付成本。具体采取以下措施：加大第一现场查勘力度;加大核损的管控力度;做好未决赔案管理工作，严格责任追究制度。要提高估损准确率和结案率。二是要增强防范保险欺诈意识，要进一步与交警、经侦等部门做好打假防骗工作。三是开展“双整一创”。即整肃车险理赔队伍、整顿车险理赔质量和车险理赔数据创优活动。顾旧盼新，提升理赔服务质量仍然是20\_年工作重心，理赔服务的好坏将直接关系到公司形象，影响到公司业务发展，车险理赔是需要管控的业务，如何缩短理赔周期，节约理赔成本，挤干理赔水分一直是车险分部致力追求的奋斗目标,脚踏实地的干好每一项工作，车险分部全体员工将在理赔中心的领导下与公司共同发展。

**车险公司年度工作总结汇报三**

尊敬的公司领导：

20\_年即将过去，在公司领导和悉心关怀下和同事们的帮助指导下，我通过自身的努力，在工作、学习等各方面都取得了长足的进步，尤其是在保险理赔专业知识和技能培养方面，我已经由一个车险查勘定损的门外汉，成功的蜕变为一名能够独立工作、业务熟练的车险查勘定损员。同时，在这一年里，我也清醒的认识到自身还存在的不足之处，为了能更好的完成本职工作，我应认真努力学习，勇于创新进取，不断总结工作经验 ，扬长避短，不断提高自己的业务技能，更好的为公司服务、为客户服务。现将一年来的工作情况向公司领导总结、汇报如下：

一、工作汇报

1、加强自身业务学习，争做理赔标兵。在日常的工作学习中，我坚持学习更多的保险知识和业务技能，在老同志的“传帮带”下，不断加强个人自学，弥补个人在保险专业知识和理赔技能上的不足，始终保持着学无止境的学习精神，力争以优质、快速、合规的专业素质做好理赔客户服务工作，报效公司培养，并抱以乐观、积极的态度，以争做理赔标兵为目标。

2、时时学习掌握公司的各项规章制度、严守理赔员工准则。我清醒的认识到，理赔线作为公司经营的出口关，责任重大，同时又面对保户、汽车修理企业等方方面面的利益诱惑，对此我始终保持清醒的头脑，时刻牢记《中国人保财险理赔纪律八条禁令》、《中国人保财险甘肃省分公司理赔人员工作纪律“十要”“十不准”“十严禁”》、《中国人保财险甘肃省分公司车险查勘、定损三字经》等理赔纪律，坚决杜绝“吃、拿、卡、要”现象发生， 确保自身做到克己奉公、清廉从业。

3、坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的保险理赔原则。在正常工作时间及节假日值班期间，只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持第一时间赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。

4、加强案情沟通，力保客户满意。在案件处理过程中，我确保每案做到上下环节交流沟通，一次性收集齐全案件赔付所需资料，方便后续环节处理，不断提高案件的结案时效，对客户咨询，我做到每问必答，耐心细致， 在坚持公司赔付原则的基础上，方便客户，尽己所能提高客户满意度。

二、工作目标

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

1、在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。

2、在生活中，发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，确保完成自己本职工作任务。

3、在本职工作上，严以律己，遵守各项规章制度，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚，谨慎，律己”的工作态度，在领导的关心培养和同事们的帮助下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，认真完成任务，履行好岗位的职责。

20\_年各项工作已经接近尾声，新的工作挑战即将来临，可以预料新的一年里各项工作将更加繁重，客户服务要求也将更高，需要自身掌握的知识亦将更广。为此，在新的一年里我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高自身的综合素质和工作技能，并始终牢记公司“流程无断点、服务无盲点、提速无终点”、“关怀零距离、服务零缺陷、索赔零手续”的理赔服务目标，以崭新的精神状态投入到工作当中，为公司发展做出力所能及的应有贡献。

**车险公司年度工作总结汇报四**

工作总结，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。下面给大家分享关于车险公司年度工作总结汇报，方便大家学习。

今天，是省公司对我们市分公司领导班子成员工作考核述职会，有幸在此将我近7个月工作向大家作个汇报，不妥之处，敬请批评指正。

截止今天，在省、市分公司党委、总经理室领导下，本人紧紧围绕省、市分公司年初工作会议和省公司车险专业会议提出的各项工作目标，以“转方式、促发展、强合规、增效益”为工作主基调，努力完成分公司总经理交办的各项工作，基本达成了岗位责任目标。现从以下几个方面汇报：

一、全年总体业务经营情况

我公司成立于20\_年6月6日，20\_年度计划是150万元，实收保费110万元，完成年计划的73%，已赚净保费\_\_\_\_万元，净利润\_\_\_\_万元，赔付率为\_\_\_\_%，较好地完成了上级公司下达的各项任务指标。 二、围绕目标，狠抓落实，加快业务发展

1、积极调整工作思路，细化工作目标

公司成立之后，立即针对公司保费业务进行了综合分析，及时制定了工作思路，将分公司下达的各项任务指标按产品线进行层层分解，做到层层把关，将公司的计划具体落实情况进行整理和分析，有效地保证了全年计划的最终实现。

2、在竞争中求生存，在竞争中促发展。

固始县现有3家(人保财险、平安产险、太平洋)经营车险业务的公司，而固始地区人口少，经济发展水平相对较低，我公司面对外部竞争所带来的业务压力，保持沉着冷静，客观面对现实情况寻求对策，采取搞好地方政府主要领导的公关工作，使服务更加人性化、亲密化，客户随叫随到，为客户提供全方位服务，严守服务承诺和行业禁令等措施，与竞争对手们展开了一场品牌战、服务战。

3、全力拓展车险市场

20\_年我公司车险业务经历了不平凡的一年，公司刚刚成立，各方面都还需要进一步完善，车险经营面临的形式十分严峻，机遇与挑战并存。从保险业内部看：一是实行新的监管政策，由此引发各公司产品和销售策略的调整。二是竞争主体不断增强，市场中规范与混乱并存。三是同业公司为了抢占车险市场，不惜靠高返还、低费率、低价格、降低承保条件等手段来抢夺和争取客户群体，给我公司车险业务带来严重的冲击。在认真细致地分析了市场情况后，我公司及时制订了公司20\_年车险业务发展目标：首先;坚持效益优先的原则，加大力度控制保险费率的上升，实行新车业务以及续保业务同时进行的展业原则，不断提高承保质量，转变原有的思想观念、不断开拓创新适合自身经营特点的企业理念。同时，在对市场进行调研后科学、细致地做好了市场定位，争取第一时间掌握市场信息的变化，依靠我公司的品牌强势来赢得市场。

三、进一步加强自身建设，全面塑造企业外部形象

1、加强思想政治教育活动

在精神文明建设过程中，我司始终把思想教育放在工作的首位，做到学习有制度、有计划、有记录、有交流。通过学习，进一步端正和提高了领导班子思想和认识，增强了政治敏锐性。

2、坚持以人为本,诚信经营,增强企业活力.

认真学习中央有关建立社会主义和谐社会的文件精神,大力倡导诚信原则,提高信用意识,改变了以往重业务轻思想的情况,在做业务时要对客户负责,不能夸大保险的功能，诚信经营，树立了良好的企业形象。

四、经营中存在的问题

公司各项工作虽然取得了一定的成绩，但离分公司下达的各项指标任务还有一段距离，在工作中仍然存在着一些问题：

1、公司疲于市场竞争和业务发展，对理论学习和业务学习有所放松。

2、车险业务还未形成应有的规模效益，在今后的工作中公司将认真分析车险目标市场，积极寻求对策，加强各类新险种的宣传，积极开展灵活的营销策略，进一步拓展个人代理营销、兼业代理营销，促进车险业务的快速发展。

20\_年，在分公司的正确领导和全体员工的共同努力下，我公司做了一些工作也取得了一些成绩，20\_年，固始分公司将会认真领会上级公司的精神，实现速度、规模、效益同步发展，为未来铸就更加辉煌的业绩，为做大、做强公司保险事业而努力奋斗。

一、 车险分部各岗工作完成情况(数据截止11月30日止)

全年理赔中心车险分部共处理车险案件查勘定损36820件、损失车辆换件报价四万余件、车险赔案理算37000件(本代外通赔案件231件)，占全市案件的70%左右，较去年同比案件处理量上升34%。万元以下的案件1小时通知赔付达成率在全省排名第二;万元以下结案周期2.4天，万元以上12.6天。车险案件处理率达107%，车险通赔本带外案件处理率107.98%，外带本案件处理率100.14%。受理盗抢险案件28件，与经侦合作查处保险欺诈案件8件，为公司换回损失40万余元。

(一)查勘定损岗：

1、为配合在线定、核、报工作的开展，中心专门为查勘定损人员配备上网本，对1万元以下的单独车损案件随定随录，在损失确定完毕后的半个工作日内完成系统录入及资料收集，并确保案件相关资料的准确性。结合总公司对车险查勘“四个一”理赔服务的要求，查勘定损员在理赔观念上都有了较大转变，把理赔服务工作放在了首位。

2、对非快捷案件的损失确定，定损的缮制、系统录入严格按理赔规定执行，大案逐笔登记。案件质量由定损岗主管严格按查勘定损标准流程考核，并纳入月度及年度考评。增强员工的工作积极性及工作责任心。

3、协助同城三家业务公司加强与协、合作修理单位的合作。续签\_年的协合作修理单位协议。针对不同保费规模的协合作单位制定相应的理赔差异化配置。同时加强落实“谁承保谁承修”的原则，对于违规处理案件的追究办案人责任。通过对各协、合作单位送修量统计，对一定保费规模的4s店做车险理赔的专题培训及专职定损员对口服务。

(二)、理算岗

1、理算人员按流程要求完成当日的.案件理算(17:30之前)，同时注重资料的完成、准确、规范。所有理算人员特别是临柜人员要严格按照制度要求，做好仪容、仪表、行为、语言、礼节，体现人保理赔员工的精神风貌。

2、为加快案件流转，理算岗由以往的8小时工作制改为轮班制，并实行绩效量化考核，以提高快捷案件的结案周期，提升车险理赔服务质量。

(三)、报价岗

1、严格执行总公司与福耀玻璃集团签订的玻璃价格协议，从执行的情况来看，4s店及各协合作修理单位基本支持价格协议，没有较大范围的争议。

2、定期维护精友后台系统德阳市公司下的数据，包括最新的市场价与校正系统厂方价(4s价)。

3、对查勘定损岗提供初报价支持，推动小额快捷案的执行。

二、车险分部其他各项工作开展情况

(一)为提升车险理赔队伍服务水平，除公司统一组织的学习培训外，年内还多次组织分部员工进行《标准化操作指引》培训及书面测试、标准话术场景模拟等形式多样的培训。对总省公司下发的相关制度、方案及条文，由车险分部经理及时组织集中学习传达并加以落实。各岗位每月还安排1-2次的业务技能培训，由各岗位主管负责实施。在全国理赔员定级考试中，分部已有高级理赔员3名，中级理赔员6名，其余除新进人员外的员工已全部通过初级理赔员等级考试。

(二)、抓内控、强管理，努力实现中心下达的各项指标。

1、分部各岗位之间积极配合，相互支持，督促形成合力，确保理赔流程的畅通有序。

2、抓制度的落实，加强理赔管控，严禁超赔案件的发生，严格通融案件的管理制度。共2页，当前第1页12保险公司车险部年终工作总结

3、坚持未决赔案的清理制度，针对3500条未决赔案逐笔清理并做相应销案、催办定损及督促结案处理;对5832条已结案及已定损立案估损金额进行修改;对仍未定损无法修改估损金额予以催办;对立案估损金额为0的案件及时清理及修改准确估损金额。

(三)、为配合城区三家公司，从公司业务出发，管控方式从公司内部转移到协合作单位和个人，切实落实协合作单位的管理考核机制，充分调动一切可以利用的资源，围绕着公司目标开展工作。特别是在市政两大班子的招、投标车辆以及重点客户的疑难处理等方面取得了很好的协调，在自己工作职责范围内，充分发挥积极性、主动性和创造性，提高预见性、超前性和计划性，在管理成本相同的前提下，为公司创造出了更多的经济价值。

三、20\_年工作计划

回顾一年的工作和学习，在取得上述成绩的同时，还有一些在今后的工作中亟待提升的方面：一是要继续加强车险理赔管控，有效降低赔付成本。具体采取以下措施：加大第一现场查勘力度;加大核损的管控力度;做好未决赔案管理工作，严格责任追究制度。要提高估损准确率和结案率。二是要增强防范保险欺诈意识，要进一步与交警、经侦等部门做好打假防骗工作。三是开展“双整一创”。即整肃车险理赔队伍、整顿车险理赔质量和车险理赔数据创优活动。顾旧盼新，提升理赔服务质量仍然是20\_年工作重心，理赔服务的好坏将直接关系到公司形象，影响到公司业务发展，车险理赔是需要管控的业务，如何缩短理赔周期，节约理赔成本，挤干理赔水分一直是车险分部致力追求的奋斗目标,脚踏实地的干好每一项工作，车险分部全体员工将在理赔中心的领导下与公司共同发展。

1、养成随时记录的习惯——在你的办公桌上应时时放有电话记录用的纸和铅笔。一手拿话筒一手拿笔以便能随时记录。

2、报出本人的姓名和单位名称——说“你好我是某某公司的某某某。请问某先生在吗”如果是秘书接的等本人来接时还需再报一次姓名和单位。为使对方能听清楚说话节奏应比交谈时稍慢些。 即使是经常通话的人也不可省去自报姓名这一道手续。不应想当然地认为对方定能听出自己的声音以致对方在接电话时还得分神猜想是谁打来的电话。 报名字时也不可只说“我是小李”因为天下姓李的不知有多少。所以在自报家门时应报出全名。这实际上是一种自我推销的方式可以使对方加深对你的印象。

3、确定对方是否具有合适的通话时间——当你给他人打电话时他们也许正忙于自己的某一事情。你应当表明自己尊重他们的时间并给他们足够的时间作适当的调整。你可以在开始讲话时向对方问一下 “您现在接电话方便吗” “您现在忙吗” “您现在有时间同我谈话吗” “这个时候给您打电话合适吗” “您能抽出点儿时间听听我的话吗”等等 如果你想定期和对方进行这种讨论应征询对方定在哪一天、哪一个钟点更为方便。

这样做既是为了使对方能定下来心来与你从容讨论同时也是个风度问题。在别人正忙时去电话打扰是不礼貌的行为。 在电话中要说明打电话的目的以及需要多长时间。应实事求是既不可多报也不能少说。明确需占用一刻钟切不可只说“可以占用你几分钟时间吗”应该说“王总我想和你谈谈分配方案的事宜大概需要一刻钟。现在就谈你方不方便”

尊敬的公司领导：

20\_年即将过去，在公司领导和悉心关怀下和同事们的帮助指导下，我通过自身的努力，在工作、学习等各方面都取得了长足的进步，尤其是在保险理赔专业知识和技能培养方面，我已经由一个车险查勘定损的门外汉，成功的蜕变为一名能够独立工作、业务熟练的车险查勘定损员。同时，在这一年里，我也清醒的认识到自身还存在的不足之处，为了能更好的完成本职工作，我应认真努力学习，勇于创新进取，不断总结工作经验 ，扬长避短，不断提高自己的业务技能，更好的为公司服务、为客户服务。现将一年来的工作情况向公司领导总结、汇报如下：

一、工作汇报

1、加强自身业务学习，争做理赔标兵。在日常的工作学习中，我坚持学习更多的保险知识和业务技能，在老同志的“传帮带”下，不断加强个人自学，弥补个人在保险专业知识和理赔技能上的不足，始终保持着学无止境的学习精神，力争以优质、快速、合规的专业素质做好理赔客户服务工作，报效公司培养，并抱以乐观、积极的态度，以争做理赔标兵为目标。

2、时时学习掌握公司的各项规章制度、严守理赔员工准则。我清醒的认识到，理赔线作为公司经营的出口关，责任重大，同时又面对保户、汽车修理企业等方方面面的利益诱惑，对此我始终保持清醒的头脑，时刻牢记《中国人保财险理赔纪律八条禁令》、《中国人保财险甘肃省分公司理赔人员工作纪律“十要”“十不准”“十严禁”》、《中国人保财险甘肃省分公司车险查勘、定损三字经》等理赔纪律，坚决杜绝“吃、拿、卡、要”现象发生， 确保自身做到克己奉公、清廉从业。

3、坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的保险理赔原则。在正常工作时间及节假日值班期间，只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持第一时间赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。

4、加强案情沟通，力保客户满意。在案件处理过程中，我确保每案做到上下环节交流沟通，一次性收集齐全案件赔付所需资料，方便后续环节处理，不断提高案件的结案时效，对客户咨询，我做到每问必答，耐心细致， 在坚持公司赔付原则的基础上，方便客户，尽己所能提高客户满意度。

二、工作目标

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

1、在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。

2、在生活中，发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，确保完成自己本职工作任务。

3、在本职工作上，严以律己，遵守各项规章制度，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚，谨慎，律己”的工作态度，在领导的关心培养和同事们的帮助下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，认真完成任务，履行好岗位的职责。

20\_年各项工作已经接近尾声，新的工作挑战即将来临，可以预料新的一年里各项工作将更加繁重，客户服务要求也将更高，需要自身掌握的知识亦将更广。为此，在新的一年里我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高自身的综合素质和工作技能，并始终牢记公司“流程无断点、服务无盲点、提速无终点”、“关怀零距离、服务零缺陷、索赔零手续”的理赔服务目标，以崭新的精神状态投入到工作当中，为公司发展做出力所能及的应有贡献。

我于\_\_年11月进入公司\_\_\_\_部进行工作，经过近3个月的工作开展，业务兢兢业业、认真负责，和公司同事之间关系相处融洽，配合各部门及时完成各项工作;积极学习新知识、技能，注重自身发展和进步。在公司领导和同事们的热心帮助及关爱下也取得了一定的进步。同时也存在不少问题，在处理问题以及工作的方法上也有不足，但是我相信加入“安捷”这个大家庭是正确的，我一定会拥有更美好的明天。

在这三个多月里，我跟4s店的各部门工作人员由陌生人变成了朋友，她们平常给了我很大的帮助,我用自己的实际行动让他们看到了我的真诚!光有激情没有耐心做出来的工作是浮躁的，只有耐心缺乏激情做出来的工作质量是低下的。出单员得工作是枯燥重复的，但即便每天重复着同样的工作流程，我们都还必须认真仔细的录入每一个保单!

经过近三个月的4s车险销售，自己细心总结以下几点，在今后的工作中能够总结经验，提高业务水平，完成销售目标。

1、 我们要把低端的客户当成高端客户来接待，就这样我们才比其他人多一个客户，多一个客户就多一个机会;

2、 对潜在客户做到每周二次的拜访。我认为攻下客户和制定目标是一样的，首先要集中精力去做一个客户，只有这样才能有收效，等客户认可了，我再将精力转移到第二个客户上。 在销售工作中也有急于成交的表现，不但影响了自己销售业务的开展，也打击了自己的自信心。我想在以后的工作中会摒弃这些不良的做法，并积极学习，尽快提高自己的销售技能。

3、 业务上，了解客户的需求、车险购买渠道、讲解在4s购买车险的好处等，挖掘潜在客户，投其所好，搞好客户关系，随时掌握信息。

4、 意识上：无论在销售还是车险理赔知识的学习上，摒弃自私、强势、懒惰的性情，用积极向上的心态，学习他人的长处，学会谦虚，学会与上司、朋友、同事更加融洽的相处!

同时在如何保证4s店续保车险稳定增长这一问题时，积极学习总结其它公司经验，在与客户进行沟通交流时，主动说明、解释在4s进行购买车险和续保车险的各种好处和对比，达到客户满意。比如：

1、客户问：4s店保险怎么这么贵?答：因为险种齐全，保障全面，价格自然就高了。您可以删减去掉您所不需要的险种价格自然就下来了。来我给您介绍介绍这些险种。您自己来选择决定。

2、 电话投保好像便宜很多吧。 答：电话投保是保险公司争对低端客户设置的\_式投保方式，它把所有的售后服务和协议保险全都去掉了，所以价格自然便宜点，如果您购买电话投保，将享受不到一系列4s店与保险公司签定的协议和售后服务。比如，以后出险了?定损价格上就有所区别。在4s店购买的保险能够按4s店要求价格定损，而电销就不可以了。保险是一个大件商品，能一味的只看价格。您买的就是个未来。难道您愿意买份缩水保险吗。

3、我有个朋友做保险，我找他买。 答：哦，是这样啊。其实买保险，我个人感觉还是不找熟人的好。找一个专业的机构买比找熟人好。出险了去麻烦熟人还要欠人家人情，这社会最怕欠的就是人情债。在4s店购买，售后服务是我们应做的，您可以安心享受我们的服务。我们有专业的车险管家为您24小时服务。

做到主动给讲解客户在4s店买车险所具有的全面保障，以此达到稳定客户，促成客户在4s店新购保险和续保。其实客户买保险说到底买的还是一种保障，这种保障只有通过有价值的服务才能体现出来。而服务的价值也只有当事故发生时车主才能体会得到。 在4s店买保险，店方向车主提供的是涵盖投保续保、紧急救援、事故定损、事故维修以及索赔在内的全流程“管家式”保险服务。即意味着投保方便、保费合理、事故救援、专业维修、纯正配件、异地理赔、理赔快捷等一系列服务保障和便利。 对比价格，现在的价格都比较透明化，因此也贵不到哪里去，但保险不同于一般的普通商品，选择保险更重要的是看服务所体现出来的价值。同时，在4s店买保险，其实传递给投保车主的是一份安心及省心。因为保险服务对于4s店来讲，是一种延伸的服务。4s店这么大的一家店，肯定希望服务好车主，从而带动新车的持续销售。

到4s店投保优点：

1、省心划算。这主要是从出险后理赔的角度来讲。一方面，投保人车辆出险后车主不用四处奔波，不涉及第三方索赔时，报险后可直接到4s店内定损、理赔及修理，节省了时间。一方面，由于4s店在修理技术上都很过硬，无须为修理的质量担忧。所以?从方便快捷和省心的角度来讲，在4s店投保更划算。另外，到4s店续保，定损、维修都在4s店里完成，定损价和修车价格是一致的，车主无需额外付出修车差价。

2、在4s店投保的好处是售后服务没的说。出险后的理赔都不用投保人操心，配件也是原厂的，质量上有保证。同样事故车可以得到完善的修理保障。消费者自行购买车险可以便宜几十块钱，但保险公司推荐的综合维修站、零部件品质难以保证。

3、对于可修可换的件，4s店都会选择换件而不是修理，至于定损员那边，它有办法搞定。从保险公司的角度上讲，它宁愿能修就修能补就补。换新件自然是对咱的爱车是百利而无一害。

4、4s店的服务客户相对于保险公司要少得多，客户去保险公司理赔往往要排队等很久，而4s店是一对一管家式服务，保证更加细致的为您服务。

到保险公司投保的缺点：

1、在保险公司投保，到出险理赔的时候往往比较麻烦，无论是定损、理赔等都需要花费比较多的时间，需将车开到指定的地点定损、维修。

2、到保险公司投保，出险之后定损往往价格偏低?汽修厂修车的价格一般要比定损价高?车主往往要自己掏腰包补上差额?有的时候这个差额要比定损价高好几倍。

经过这三个月的工作学习后，希望自己能充分发挥自己的能力，在不断的发展中得到更多的进步，相信自己一定会做好。我一定不会在公司的发展中迷失自己的方向，逐渐的发展，为安捷贡献自己的一点力量。感谢安捷各级领导对我工作的支持和帮助，感谢身边同事的支持----因为是你们让我更成熟，更专业。

以上总结，是本人在安捷车业工作的一些总结，再次，感谢领导的良苦用心，也感谢领导这些日子的栽培!

<

<

★ 20\_公司年度工作总结汇报范文五篇</span

★ 20\_保险公司年度工作总结范文5篇</span

★ 业务员半年工作总结汇报</span

★ 运输公司年底工作总结个人汇报</span

★ 招聘月工作总结汇报20\_</span

★ 公司工作总结</span

★ 20\_抗击疫情防控疫情工作总结汇报大全3篇</span

★ 20\_年人力资源部季度工作总结汇报</span

★ 房地产半年工作总结汇报范文20\_</span

★ 20\_新冠疫情防控工作情况总结汇报大全3篇</span

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！