# 车险销售客服人员年度工作总结

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2024-01-15

*车险销售客服人员年度工作总结范文5篇总结就是把一个时间段取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训进行一次全面系统的总结的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，因此我们需要写一份销售总结了。那么如何把总结写出新花样呢？以下是小编整理...*

车险销售客服人员年度工作总结范文5篇

总结就是把一个时间段取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训进行一次全面系统的总结的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，因此我们需要写一份销售总结了。那么如何把总结写出新花样呢？以下是小编整理的车险销售客服人员年度工作总结，欢迎大家借鉴与参考!

**车险销售客服人员年度工作总结（精选篇1）**

一年来，\_\_保险\_\_公司在省市公司正确领导下，依靠我公司全体员工的不懈努力，公司业务取得了突破性进展，率先在全省突破保费收入千万元大关。今年，我公司提前两个月完成了省公司下达的全年营销任务，各项工作健康顺利发展。下面结合我的具体分管工作，谈谈这一年来的成绩与不足。

一、工作思想

积极贯彻省市公司关于公司发展的一系列重要指示，与时俱进，勤奋工作，务实求效，勇争一流，带领各部员工紧紧围绕“立足改革、加快发展、真诚服务、提高效益”这一中心，进一步转变观念、改革创新，面对竞争日趋激烈的\_\_保险市场，强化核心竞争力，开展多元化经营，经过努力和拼搏，公司保持了较好的发展态势，为\_\_保险公司的持续发展，做出了应有的贡献。

全方面加强学习，努力提高自身业务素质水平和管理水平。作为一名领导干部，肩负着上级领导和全体员工赋予的重要职责与使命，公司的经营方针政策需要我去贯彻实施。因此，我十分注重保险理论的学习和管理能力的培养。注意用科学的方法指导自己的工作，规范自己的言行，树立强烈的责任感和事业心，不断提高自己的业务能力和管理能力。

不断提高公司业务人员队伍的整体素质水平。一年来，我一直把培养展业人员的业务素质作为团队建设的一项重要内容来抓，并和经理室一起实施有针对性的培训计划，加强领导班子和员工队伍建设。

二、业务管理

“没有规矩不成方圆”。要想使一个公司稳步发展，必须制定规范加强管理。管理是一种投入，这种投入必定会产生效益。我分管的是业务工作，更需要向管理要效益。只有不断完善各种管理制度和方法，并真正贯彻到行动中去，才能出成绩、见效益。业务管理中我主要做了以下工作：

1、根据市公司下达给我们的全年销售任务，制定各个部室的周、月、季度、年销售计划。制定计划时本着实事求是、根据各个险种特点、客户特点，部室情况确定每个部室合理的、可实现的目标。在目标确定之后，我本着“事事落实，事事督导”的方针，通过加强过程的管理和监控，来确保各部室目标计划的顺利完成。

2、作为分管业务的经理我十分注重各个展业部室的团队建设。一直注重部室经理和部室成员的思想和业务素质教育。一年来，我多次组织形势动员会、业务研讨会，开展业务培训活动，组织大家学知识、找经验，提高职工全面素质。培训重点放在学习保险理论、展业技巧的知识上，并且强调对团队精神的培育。学习促进了各个团队自身素质的不断提高，为公司的持续、稳定发展打下扎实的基础。

3、帮助经理室全面推进薪酬制度创新，不断夯实公司基础管理工作。建立与岗位和绩效挂钩的薪酬制度改革。今年，我紧紧围绕职位明确化、薪酬社会化、奖金绩效化和福利多样化“四化”目标，全面推进企业薪酬体制改革。初步建立了一个能上能下，能进能出，能够充分激发员工积极性和创造性的用人机制。

三、部室负责工作

除了业务管理工作，我还兼任了营销一部的经理。营销一部营销员只有一名，我的业务主要是面向大客户。我的大客户业务主要是\_\_公司的。根据\_\_公司车队的特点，在原有车辆保险的基础上，我在全市首先开办了针对营业性货车的货运险。货运险的开办既为客户提供了安全保障又增加了公司保费收入，真可谓一举两得。经过不懈努力，我部全年完成保费收入9009549.94元，其中车险保费8250160.12元，非车险业务759389.82元，满期赔付率为。成为公司发展的重要保证。

四、工作中的不足

由于工作千头万绪，加上分管业务较多，有时难免忙中出错。例如有时服务不及时，统计数据出现偏差等。有时工作有急躁情绪，有时工作急于求成，反而影响了工作的进度和质量;处理一些工作关系时还不能得心应手。

总之，一年来，我严于律己、克己奉公，用自身的带头作用，在思想上提高职工的认识，行动上用严格的制度规范，在我的带领下，公司员工以不断发展建设为己任，以“诚信为先，稳健经营，价值为上，服务社会”为经营宗旨，锐意改革，不断创新，规范运作，取得了很大成绩。

新的一年即将到来，保险市场的竞争将更加激烈，公司要想继续保持较好的发展态势，必须进一步解放思想，更新观念，突破自我，逐渐加大市场营销力度。新的一年我将以饱满的激情、以百倍的信心，迎接未来的挑战，使本职工作再上新台阶。我相信，在上级公司的正确领导下，在全体员工的共同努力下，上下一心，艰苦奋斗，同舟共济，全力拼搏，我们公司一定能够创造出更加辉煌的业绩!

**车险销售客服人员年度工作总结（精选篇2）**

不知不觉间一年的时间飞快又过去了，公司在这一年里获得了巨大的提高。我也在这一年里不断的成长，从一名新入职没多久的员工成长为此刻也能够独立完成任务的员工，这中间的跨度还是挺大的。虽然也花了一年的时间，可是一年的时间换来这么大的提高我觉得还是很划算的。下头我就这一年的工作做简略总结：

一、工作情景

在这一年里我努力进行领导发布的任务，并且完美的完成。听从领导的每一个指令，在领导的指导下我们小组取得了巨大的提高。虽然刚刚来到那里的时候业务本事很差，也经常犯下一些错误，可是在领导和同事的帮忙下，我都完成了那些任务。慢慢的经过时间的历练我也能够做的很出色，并且在入职第一个月时获得了新进优秀员工奖，击败了和我一同入职的几十名员工，我一向以此为骄傲。但并不会所以就膨胀，并在之后又获得了一次本月最佳员工奖项，我很高兴我的努力是有回报的，领导们也都看见了我的付出，这让我有了更大的动力继续前进。

二、存在的不足和提高方案

在工作时，我还是有些不够细心，可是这应当也是男生的通病吧。在处理一些事情上有些太直来直往了，中国传统流传到此刻都讲究的一个叫含蓄，婉转。用潜意思告诉别人我的想法是什么，而不是摆在明面上只说，而我却一向摆在明面说只说，有些事情一说出来场面也就尴尬了。我以后必须注意自我的任务，每次多检查几遍，防止出现意外，并且以后说话方式婉转一点，可是这也不是一朝一夕就能够完成的，还是要我自我慢慢的把这种习惯更养成了，否则一两天坚持下来也是没有什么意义的。

三、严格管理自我

在自律这方面，我严格的遵守公司的规章制度，不犯下任何的错误，争取做一个优秀的员工。并且我也一向是这么做的，从来没有过迟到早退，旷工这种事情，我为我自我感到自豪。但我不会就此止步的，我会继续的努力，争取让自我变得更好，做出更多的业绩，为公司做出更大的贡献。

20\_\_年虽然过去了，可是在这一年里我们获得了巨大的收获，并且有些收获是用什么都换不来的。在这一年中我对自我的评价如果满分是一百的话，那我应当刚刚及格，这并不是谦虚，而是我确实是这么认为的。我觉得自我还有很大的提高空间，还能够继续的向上成长。

**车险销售客服人员年度工作总结（精选篇3）**

我已在\_\_保险公司工作\_\_个年头。在同事和领导的热情帮助下，经过\_\_年的历练，已从当年的保险新手，成长为专业老练的公司保险的重要负责人。在岗位上，我能为客户提供很好的保险咨询服务，并且还能为公司外出招揽新业务，为公司的发展做出应有的贡献。在公司里，我遵纪守法，团结集体，与同事们共同完成领导和上级布置的工作任务。下面是我对20\_\_年工作情况的总结。

一、不断学习，参加培训，使业务水平不断提高。学无止境，虽然我对公司的各方各面都已很熟悉，但我仍不满足于现状，为了不断提高自己的业务水平，我积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种业务学习培训和考试考核，勤于学习，善于创造，不断加强自身业务素质的训练，不断提高业务操作技能和为客户服务的基本功，掌握了应有的专业业务技能和服务技巧，能够熟练办理各种业务，知晓本公司经营的各项业务产品并能有针对性地开展宣传和促销。

二、提高思觉悟，在思想上政治上不断进步。一直以来，我都保持着积极取的心态，积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种政治学习、主题教育、职业教育活动以及各项组织活动和文娱活动，没有无故缺席现象;能够坚持正确的政治方向，从各方面主动努力提高自身政治素养和思想道德水平，在思想上政治上都有所进步。

三、不违规不违纪，一切按规章制度办事，一心一意工作，提前完成公司各项任务。我始终怀着一颗为人民服务，为公司谋利的心，无论在办理业务还是其它的工作中，都能严格执行上级公司和支公司的各项规章制度、内控规定和服务规定，坚持文明用语，不越权办事，不以权谋私，没有出现被客户投诉的行为以及其它违规违章行为。业余生活检点，不参与赌博。在平时的工作中，我一直做到兢兢业业、勤勤恳恳地努力工作，上班早来晚走，立足岗位，默默奉献，积极完成支公司和本部门下达的各项工作任务。能够积极主支动关心本部门的各项营销工作和任务，积极营销电子银行业务和各种银行卡等及其它中介业务等。

总之，保险事业已成为了我人生的一部分，带着执着和热情，我会一直走下去，鼓足干劲，履行自己的工作和岗位职责。在这半年以来，我努力按上级领导的要求，切实做好各方面工作，也取得了一定的成绩，并得到了领导的肯定，也得到了同事们的好评。在对取得成绩的同时，我也发现自己与秀的伙伴相比，还存在着一定的差距和不足。但，我有信心和决心在今后的工作中努力缩短与他们的差距，勇克服缺点和弥补不足，为进一步提高自身综合素质而努力。

**车险销售客服人员年度工作总结（精选篇4）**

我于20\_\_年2月到20\_\_年12月在北戴河支公司任见习经理，20\_\_年12月至今在北戴河支公司任经理助理。北戴河工作近两年的时间，在各级领导和同事们的帮助下，我认真履行职责，严格按照市分公司党委和总经理室、北戴河支公司李阳经理的部署和要求做好分管工作，我就自己今年以来的履职情况向领导及同志们做如下总结，不当之处，请批评指正。

一、工作业绩情况

20\_\_年本人分管车险产品线，分管直销一部团队。20\_\_年1月-20\_\_年10月，产品线保费收入1327.79万元，完成年计划的89.11%；同比增长18.73%；利润236.16万元，同比增长-34.8%；续保率65.71%，同比增长5.24%；分管直销一部团队全险种保费收入556.55万元，其中：车险462.42万元，非车险94.13万元，团队人数3人，全险种人均保费185.52万元，其中车险人均保费154.14万元，非车险人均保费31.38万元。

二、领导能力情况

在工作中全力配合一把手工作，当好一把手的参谋，努力做好分管工作，认真履行自己的职责，坚决执行班子和一把手的决策，维护班子团结，加强自身学习，提高业务能力和管理水平。对于分管的车险工作，加强数据统计、分析，做到底数清，数据准，用数据说话，通过加强数据分析找症结，积极与一把手商讨车险发展思路，及时调整应对市场策略，促进车险有效益、有规模的健康良性发展。时刻关注各项经营指标，及时查找问题和不足。积极拥护推进公司增员计划，发挥管理职责，今年已经增员3人。

三、工作作风情况

在工作中维护领导班子团结，坚持原则，踏实工作，勤勉敬业，在员工中发挥表率作用，工作认真务实，践行上级公司要求的各项规定规范，对各项工作坚决“无条件执行，千方百计完成”，不断增强责任意识、大局意识和紧迫意识，切实转变工作作风，不断提升业务发展和经营管理水平，对各阶段的考核办法、竞赛方案、激励政策、新产品推广等，能够及时传达、协调统一，对市分公司下达的年度、季度、月度等目标任务能够及时分解落地，目标明确，责任清晰。

四、 廉洁自律情况

严格按照上级公司要求，以及企业领导干部廉洁自律各项规定，严格遵守八项规定和反对“四风”的规定要求，自觉遵守廉洁自律的有关规定，清正廉洁，以身作则，坚持严格自律，工作中严格按照党员标准要求自己，切实转变自身的工作作风。自身开展业务都作为经理室业务，不存在提取手续费情况，按照公司要求完成业务清分。

五、分管工作存在的主要问题及下一步工作安排和举措。

存在主要问题：

1、车险产品线渠道单一，导致业务来源少。

2、业务人员结构老化，新生力量少，急需加大人员储备。

3、集团客户少，目前主要是政府车辆，没有全面铺开。

4、工作管理经验还不足，工作思路还有局限性，空有做好本职工作的想法，缺少有实效、真管用的办法。

工作目标：

1、增加业务渠道，目前已经增加两个，年底前在增加一个渠道，扩大业务来源。

2、完成千人增员计划，做好人员储备，加大新生力量培养，为老化人员业务续转做好准备。

3、开拓集团客户、法人客户，目前已经增加一个，年底前在发展一个并深挖，利用集团客户产生影响力。

4、备战20\_\_首季开门红，确保20\_\_年各项工作任务目标达成。

5、固土拓疆，紧盯续保存量业务，拓宽优质转入业务面，拓宽业务来源渠道，利用好新工具，新渠道积极推广风筝团队、人保V盟，巨鹿模式，拓展集团客户、法人客户等。

6、面对日益激烈的市场形势，业务发展任务十分艰巨，市场不等人，20\_\_更要加倍努力，更要向领导学，同事学，学工作方法，学工作经验，牢固树立开拓创新，勇争第一的顽强拼搏的精神和意识。

工作举措：

1、思想意识紧跟市公司步伐。要有紧迫意识和责任意识，北戴河目前市场份额虽然靠前，可是对手在后边咄咄逼人，作为本土市场的产品线负责人要守土有责，守土尽责，全力以赴，不能有丝毫松懈。

2、严格落实张总提出的五个坚决和五个全面。不看任务，看市场，不给公司形成倒拉力；对标竞争对手加快发展步伐，不给对手丝毫机会，确保市场份额保持第一不变。

3、制定车险多方面考核办法，把市公司配置的政策完全下放给业务员，激励大家多上业务，及时向全员传导市公司政策方向，有针对性的开展业务，不盲目，把市公司的营销政策传导出去，形成市场反响。

4、分析一季度数据，做好业务牵引。针对一季度业务数据做好分析，充分利用市公司政策拉动业务前移，备战好20\_\_年首季开门红。

5、守好自有业务不丢失。针对纯电业务较多的情况和电商部每月召开一次业务会，目前已经召开过两次，在会议中现场解决业务发展中遇到的问题，日常紧急业务处理在微信群中及时处理。

6、大力开拓新市场。目前已经把联通北戴河公司纳入集团客户并生成项目代码，第二个集团客户正在商谈中，对于集团客户并不限于任务目标，要充分利用好集团客户使之产生市场影响力才是最终目的。对于本地的检测线已经合作一家并建立客户体验中心，目前已经收取15万余元保费，第二家在洽谈中。对于产寿共建积极和寿险方面接触，建立微信群对于车险营销活动在群内宣导，扩大市场宣导面。

7、充分利用新模式和新工具。通过风筝模式和人保V盟增加营销人员，解决营销人员不足的问题，并发展其他人员，利用分散人员占领市场，不仅能有产能还能宣导人保政策。

8、树立市场不等，不靠的意识，积极主动跑市场，多方收集信息，建立新渠道，针对市场随时调整策略，强化考核，注重过程管理，确保车险规模、效益两手抓。

作为一名基层公司副职，感谢多年来公司和各级领导的培养与教导，感谢全体同仁的帮助。我在管理水平和能力方面还需要进一步提高，在今后的工作中我将继续配合好一把手工作，努力做好分管工作，我有信心做好各项工作，努力为公司发展奉献自己的一份力！

以上报告，请领导和同志们指正。

**车险销售客服人员年度工作总结（精选篇5）**

20\_\_年，在总经理室的正确领导下，在同事们的共同努力下，我司于x月x日完成了分公司下达的全年任务，在分公司名据首位，在分公司也是第一个完成任务的三级机构，在这半年里充满了激情与挑战。

随着公司业务规模迅速发展，业务团队逐渐增加，保险监管部门的严格管理下，我的业务管理和专业技能都有了更多提高，现将一年来取得的成绩和存在的不足述职如下：

一、提高自我意识

自加盟\_\_保险公司以来，一直从事业管部承保工作。以以往的工作经历，清楚的知道这个岗位的严格和重要。以“合规、合法”为中心在工作的同时，牢记各项核保政策，努力学习核保专业知识，调整自身知识结构、提升自我意识与政策执行把握能力。

公司在承保面对业务量的迅速增长，承程中遇到的问题也与日俱增，我一直秉承着认真钻研，仔细调研，努力做到：不放走一个优质客户，不放进一笔不良业务，推动公司合规经营，降低风险努力做到规范化、专业化、标准化。

二、日常工作总结

每天摆在我面前的总是那看似平平凡凡的保险单，每天的工作就是录入、录入、再录入。但我的每一笔录入，每一次出单，都是和公司在半年完成全年任务的\_\_万密不可分的。看起来我的工作枯燥无味，但我深知，认真仔细的做好每一单业务，严格审核每一点信息，才能把风险拒之门外。

三、20\_\_年计划

在20\_\_年的工作中我会一如既往的，严格要求自己，在不断完善和细化自己工作的同时，还要带领部门员工，认真学习专业知识，夯实专业基础，做到理论和实际相结合，不断的提高自己的业务能力。“从我做起，从点滴做起，从现在做起”，以公司荣为荣，为民安保险业务稳健、高效快速发展做出自己的贡献。不辜负领导的信任和关怀。

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！