# 车险半年工作总结 车险个人总结报告(四篇)

来源：网络 作者：落花时节 更新时间：2025-03-13

*车险半年工作总结 车险个人总结报告一在这三个多月里，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...*

**车险半年工作总结 车险个人总结报告一**

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。

1、养成随时记录的习g 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!

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。

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！