# 保险公司柜台工作总结 车险前台工作总结(3篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-12-23

*保险公司柜台工作总结 车险前台工作总结一由刚来会馆时的一名员工成长为一名领班，我能深刻的认识到提升的不仅仅是我的职位，同事也是领导对我的期望和自己肩上的责任。要当好领班就是要在工作中事事都做员工的榜样，同事要能调动同事们的积极性，给于她们充...*

**保险公司柜台工作总结 车险前台工作总结一**

由刚来会馆时的一名员工成长为一名领班，我能深刻的认识到提升的不仅仅是我的职位，同事也是领导对我的期望和自己肩上的责任。要当好领班就是要在工作中事事都做员工的榜样，同事要能调动同事们的积极性，给于她们充分的信任。我正是这样做着，慢慢地积累细节经验，毫无保留地运用到我的工作当中，并提高自身的管理水平。

作为会馆的一员，我用百分百的热情和周到的服务换来客人满意的微笑。虽然我的工作很普通，但我从不因为它普通而放弃追求。因为我每天都在帮助别人，宾客从我这里得到满意的服务，我也从宾客满意的眼神中得到了满足，找到快乐。

作为总台领班，我不仅仅要当好总台的接待和收银，还要负责前厅部的.内勤工作，负责前厅部物品的领用及保管、考勤等。作为前厅部的小管家，物品管理方面我时刻遵循会馆的宗旨——节约开支，控制好成本。为节约费用，控制好办公用品，小到领用一根笔芯我都要求以旧换新。我经常提醒前厅部每一位同事用使用过一面的白纸来复

印内部用资料。我看到前台的欢迎卡一次性使用非常的浪费，就主动向经理提出对回收的较新的欢迎卡可以循环使用，并得到了经理的同意。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。物品的保管我能做到帐物相符。考勤方面，我坚持每天实事求是划考勤，每月及时将考勤上报，保证部门工作的正常运行。

给位领导：今天如果我竞选上了优秀员工，我会很高兴，但不会骄傲，它只会鞭策我不断的进步，将工作做得更好。如果我没有竞选上我也不会气馁，我会更加的努力，进一步完善自己。

**保险公司柜台工作总结 车险前台工作总结二**

自加入公司以来已经一年多的时间了个人简历。在这里我从学校的一名学生踏上了前台工作岗位成为一名员工，学到了更多的知识技能，各方面都有了的提升。在领导的支持 和同事们的帮助下，较好的完成了自己的本职工作。很感谢当初公司领导给我这个成长 的平台，让我可以在工作中不断成长，不断学习，提升了自身的素质，现将一年的工作 总结如下：

一、日常工作方面

1、把事情细节化、条理化、规范化 前台的工作比较琐碎，收发传真、邮件、报纸，维护办公设备、送水、接待不同的来 访人员等。刚接触工作时，有时候事情赶到一块就会有些应付不过来，显得手忙脚乱。虽然完成了工作，但是在工作过程中有些细节就没能注意到，做事情也显得没有条理。效率也就低了下来。经过不断的摸索和总结，我意识到要想优质的完成这些工作，首先要把工作从全局统 筹好，再从细节入手，保持良好的工作状态，提高效率。只永不懈怠的提高自己，才能 胜任看似简单的行政工作。现在，已能较好的统筹安排工作，并努力把工作细节处理得 当。争取给大家最到位的支持和服务，不断提高自己的业务水平，按职业化的标准时刻 要求自己。同时，规范化方面还需要加强，我也会在今后的工作中更加注意这一点。

2、保持较好的工作状态 人低为王，地低为海。行政本身是一个服务性和支持性的工作，尤其是前台接待。当有客户到访或是公司有大型会议时，前台就会负责一些茶水准备和服务工作，要了解 到每个人的需求，心得体会适时地为大家服务。在接待其他人员，如送报、送水、来访人员的司 机，也要服务周到，体现出公司的良好的形象。只有保持良好的工作状态，才能提升服务质量。在工作过程中，我要求自己避免消 极情绪，谨记工作职责，时刻把自己的位置放到一个合适的高度，本着为人服务提升自 己的态度投入到工作中。这也是一个行政人员必备的素养。

3、学会沟通和团队协作 沟通，是一个人生存在这个社会中必不可少的一种能力。前台工作需要对内、对外和各部门以及社会上很多人士打交道。沟通、以及良好有效的沟通显得尤为重要。在这 一年的工作中，各项沟通基本畅通，但本身也存在着不少问题。当一件事情发生时，很 多情况下我在沟通时缺少积极性和主动性。总是花费时间在去想这件事上，而不是及时 的去了解、沟通，在处理事情时略显被动。因此，也浪费了一些时间，降低了工作效率。这是很不专业的一面。遇事积极主动，在第一时间去解决问题。不仅可以把工作更好的完成，也能促使自 己养成做事不逃避、勇于向前、负责到底的品质。在今后的工作中，我会以这种标准去 要求自己，争取把工作完成的更出色。公司是一个整体，每个员工都是组成这个整体的一部分。无论我们身在哪个岗位，开展什么样的工作，始终都离不开同事之间的配合。这就要求我们要有团队协作精神。在良好沟通的基础上，和同事积极配合，团结协作，才能把工作做好。这点在工作中也 深有感触。我也将一如既往的认真协作、积极配合，同时严格要求自己，把各项工作都 做好。

二、加强自身技能和素养方面

走出学校，初入职场，在能力和阅历方面都很不足。经过这一年的学习和积累，已 能保证本岗位各项工作正常运行，但是还欠缺很多。我也在工作中找寻不足，抓紧学习，培养自己的各项能力。目前，我通过———学习了相关专业知识，包括了前台的职业素养与能力提升、档案管 理、行政统筹管理等相关内容。财务会计方面的知识也很欠缺，也正在学习这方面的知 识。通过这些学习，工作总结使自己的技能有了一定程度的提高，也更希望能在以后的工作中有 机会参加相关的培训，更大程度上提高工作技能。在平常的工作中，看到同事的一些好的工作方法我也会悉心学习，真切感受到身边 的每位领导和同事都是身上集着不同优点的老师，每个人身上都有我值得学习的地方。工作技能有时候也不光光是自己从书本上学习出来或做出来的，有时候也需要吸取别人 身上的精华。

三、工作成果与存在的问题

1、工作成果 办公设备、大桶水等各项台账建立完备;餐饮、酒店、订票等各项服务基本完善;每日巡检、各项检修维护顺利进行;各类账目报销流程规范;其他服务、跟进工作有序进行。2、存在的问题

(1)工作不够精细化：前台工作贵在精细，但有很多地方我还没有做到这一点。在服务 支持上，会议室、茶水间、前台大厅，二楼办公大厅的卫生保持上做的很不到位，没能够及时 的发现问题，更谈不上及时解决。招待用的杯子和一些服务方向指示也存在问题，没有给大家 提供方便的服务。

(2)执行力不够：当接到领导指示，完成某项工作时，往往在执行上会有卡壳。这跟自 己对任务和指示的认识、和自身对问题变通、行动都有关系。

(3)工作效率低下：由于自身知识结构和工作技能的原因，在一些工作中效率跟不上去。如一些文件的整理上，就由于办公软件知识和技巧的欠缺而不能够保质保量的完成。还有其他 一些专业性较强的工作也是如此。以上的问题必会在 20\_\_ 年的工作中加以解决。

一年的工作中，着实学到了很多，非常感谢领导对我的包容和支持，让我得以有这样的机 会工作学习，不断成长，再接下来的工作中，我定会再接再厉，争取做得更出色。

**保险公司柜台工作总结 车险前台工作总结三**

前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。 那前台个人工作总结怎么写呢?下面是小编精心整理的一些关于前台个人工作总结的文章，欢迎参考和借鉴,希望对您有所帮助。

在进入公司的这段时间，我有过挫折，有过失败，有过沮丧，但我从未放弃，我都挺了过来，因为我相信只要努力，只要坚持没有解决不了的困难。

移动公司的前台工作，面对的是所有的用户，是形形色色的人，对前台营业员来说，最主要的是学会与各类用户沟通，要善于总结，记录客户的需求是我们不断进步的追求。

还记得工作中有那么一件事，那是一个星期天的下午，天气特别寒冷，一位大爷满面沧桑地来到我们营业厅。远远地，我就看到了他。也许是心有灵犀，他走到了我的营业前台，我热情地招呼道：您好，请问您需要办理什么业务?大爷依旧站在那里，摩挲着双手不安地说：我想，我想查下话费。也许意识到了什么，我继续招呼道：好的，您请坐。大爷说：没关系，我站着就行了。农村人就是这样，总是特别小心，怕麻烦别人，哪怕你是服务行业，他也是这样小心，我知道这样的人自尊心特别强。我便用地道的方言安抚道：大爷您请坐，我来帮你仔细查查。大爷终于坐了下来，报了号码之后，我发现他的话费每月只是基本月租，本地通话费很少，然后就是大量的梦网信息费用。我便明白了。我赶紧问道：大爷您的手机带了吗?麻烦您让我看下好吗?大爷里三层外三层地把手机从外套里面的口袋里掏了出来，用微微战抖的手递给我，我发现他的手已经像枯树皮一样的了，那是和我的父亲一样的大手。

仔细检查了下手机，我说道：大爷，您的这部手机是山寨手机，它里面出厂时内置了很多的病毒软件，收费的功能特别多。大爷激动地说：那怎么办呀?这手机还能用吗?我继续说道：大爷，您别急，我们中国移动为保护客户的利益，也一直在大力打击山寨手机以及不规范梦网服务商。这样的山寨手机最好还是不要用了。大爷立刻沮丧了：那怎么办呀?我出门卖水果还要靠它联系业务呢。我说怎么费用这么贵呢?移动这么大的公司，很多人都在用移动的卡，不应该乱收费的呀!我想了想说：大爷，您身份证带了吗?我来帮您设个密码吧，帮您仔细查查那些多收取的费用，根据有关条例，多收取的费用是可以为您退费的。大爷的眼睛像是看到了希望，我赶紧把大爷的问题反映到计费中心，求助it人员帮忙计算之前多收取的梦网信息费用。于此同时，我继续安抚道：大爷，您的这部手机也不是不能用，我们只是建议以后不要用这种不正规的山寨机了。我这里可以帮您把梦网信息给关闭掉，以后手机不要乱点，您正常拨打电话，发信息也是可以的。大爷很高兴地连声说好。

于此同时，计费中心那边很快回复了，然后我申请值班长给予退费。大爷看着我忙里忙外，很激动地说：我只是个乡下人，你们却给予我这么热情的服务。哪怕话费问题不给我解决，就凭这你们这种热情的精神，我也会继续使用移动。他终于伸出宽大厚实的手，我赶紧握祝这是我感受过的最温暖的握手，十指相扣，扣住的是服务和感谢，付出和信任，坦诚和理解。通过这次事件，我认识到移动的服务任重而道远，很多不法商利用移动的影响力在做非法的事情来坑害我们善良的用户。既然用户选择了我们移动，我们就要为他们负责，就要继续与不法服务商和不规则合作伙伴做斗争。

服务无大小，关键在于用心。没有解决不了的问题，也没有真正难缠用户，只要我们做到了，我们追求了，我们的服务还会继续进步，更上一层楼。满意100不是一个口号，而是一个目标，我们要为了这个目标去努力!

半年多前，我到了安亭镇的大众宾馆开始我的实习 生活：前台收银。上岗前我满脑子胡思乱想：平时寡言少语的我能和新的伙伴相处好吗?能适应一个全新的环境吗?平时内向胆小的我能处理好工作上的问题吗?能面对外宾而气定神闲、应付自如吗?平时粗心大意的我会算错帐、收错钱、做错事吗?一个又一个问号在我脑海中浮现;一个又一个担忧在我心中盘旋。初涉世事的我，就在惶恐不安和紧张忧虑中度过最初的几天。

事情却并没有我想象的那么糟。在同事和领导的帮助下，我很快便适应了新的工作和生活环境。随着时间的推移，我也渐渐熟悉了业务。当然这其中也遇到过困难，但大多能顺利解决。记得有一次，原本两个人当班的中班临时由我一个人负责。开始我有点慌，不但因为那是一天三班中最忙的一班，也因为那是我第一次独自一人当班。我不停地告诫自己：要冷静，不会有事的。就这样我很快进入了角色，有条不紊地进行着我的工作。原以为这一天就这样平安地度过了，可是一位外国客人突然说要退房，我愣了一下，我是第一次接受退房，生怕自己会做错什么。于是我先回忆了一下退房程序，然后开始收回钥匙、通知各部门退房，核算帐单，与电脑核对，给客人结帐，等候查房通知，确认没有问题后放人。虽说只是简单地几个程序，操作起来也挺复杂的。就拿核算帐单来说，虽然现在是微机管理饭店，有一套财务软件能帮我算帐单，但按规定，为了防止电脑系统在操作中有什么差错，还必须手工将所有原始帐单核算一遍。如果客人住了几个月，那账单就跟小山似的。好不容易结好了帐，送走了客人。太棒了!平安无事。我那颗悬着的心终于放下了，心里真有说不出的高兴。

不过并不是所有事都是一帆风顺的。有一回，一次小小的笔误，使我受到了失败的教训。虽说涉及的金额不算大，教训却是终生难忘!

半年实习生活有苦也有乐，它使我变得勇敢坚强，它让我变得热情大方，它也让我确立了新的人生目标。

实习，真是锻炼人的好机会!

在工作的这段时间里，我觉得我已经能够胜任前台这份工作岗位。这里的工作环境我很适应;制度要求我也能够接受。也有信心有能力把这份工作做好。

既然我选择了这份职业，公司接纳了我，我没有理由不好好工作。况且这里的管理模式很合理，待遇也很人性化。同事也很好相处;让我感受很温馨。也能够安心的工作。我由于工作的时间还不是很长，一些操作流程还不太熟悉，也没有这方面的工作经验。工作上还有很多欠缺。在今后的工作里我会多加学习，勤补不足。争取做好以下几点：一、对前台工作重要性的认识。尽管前台工作没有象公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的\_\_步，是对公司的\_\_印象，而\_\_印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

二、努力提高服务质量。前台的主要工作是迎客，为客户答疑(包括你说的转接电话、收发快件。因此，做好此项工作，\_\_重要的是服务态度和服务效率。接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

三、加强礼仪知识学习。要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

四、加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

五、努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

自加入公司以来已经一年多的时间了个人简历。在这里我从学校的一名学生踏上了前台工作岗位成为一名员工，学到了更多的知识技能，各方面都有了的提升。在领导的支持 和同事们的帮助下，较好的完成了自己的本职工作。很感谢当初公司领导给我这个成长 的平台，让我可以在工作中不断成长，不断学习，提升了自身的素质，现将一年的工作 总结如下：

一、日常工作方面

1、把事情细节化、条理化、规范化 前台的工作比较琐碎，收发传真、邮件、报纸，维护办公设备、送水、接待不同的来 访人员等。刚接触工作时，有时候事情赶到一块就会有些应付不过来，显得手忙脚乱。虽然完成了工作，但是在工作过程中有些细节就没能注意到，做事情也显得没有条理。效率也就低了下来。经过不断的摸索和总结，我意识到要想优质的完成这些工作，首先要把工作从全局统 筹好，再从细节入手，保持良好的工作状态，提高效率。只永不懈怠的提高自己，才能 胜任看似简单的行政工作。现在，已能较好的统筹安排工作，并努力把工作细节处理得 当。争取给大家最到位的支持和服务，不断提高自己的业务水平，按职业化的标准时刻 要求自己。同时，规范化方面还需要加强，我也会在今后的工作中更加注意这一点。

2、保持较好的工作状态 人低为王，地低为海。行政本身是一个服务性和支持性的工作，尤其是前台接待。当有客户到访或是公司有大型会议时，前台就会负责一些茶水准备和服务工作，要了解 到每个人的需求，心得体会适时地为大家服务。在接待其他人员，如送报、送水、来访人员的司 机，也要服务周到，体现出公司的良好的形象。只有保持良好的工作状态，才能提升服务质量。在工作过程中，我要求自己避免消 极情绪，谨记工作职责，时刻把自己的位置放到一个合适的高度，本着为人服务提升自 己的态度投入到工作中。这也是一个行政人员必备的素养。

3、学会沟通和团队协作 沟通，是一个人生存在这个社会中必不可少的一种能力。前台工作需要对内、对外和各部门以及社会上很多人士打交道。沟通、以及良好有效的沟通显得尤为重要。在这 一年的工作中，各项沟通基本畅通，但本身也存在着不少问题。当一件事情发生时，很 多情况下我在沟通时缺少积极性和主动性。总是花费时间在去想这件事上，而不是及时 的去了解、沟通，在处理事情时略显被动。因此，也浪费了一些时间，降低了工作效率。这是很不专业的一面。遇事积极主动，在第一时间去解决问题。不仅可以把工作更好的完成，也能促使自 己养成做事不逃避、勇于向前、负责到底的品质。在今后的工作中，我会以这种标准去 要求自己，争取把工作完成的更出色。公司是一个整体，每个员工都是组成这个整体的一部分。无论我们身在哪个岗位，开展什么样的工作，始终都离不开同事之间的配合。这就要求我们要有团队协作精神。在良好沟通的基础上，和同事积极配合，团结协作，才能把工作做好。这点在工作中也 深有感触。我也将一如既往的认真协作、积极配合，同时严格要求自己，把各项工作都 做好。

二、加强自身技能和素养方面

走出学校，初入职场，在能力和阅历方面都很不足。经过这一年的学习和积累，已 能保证本岗位各项工作正常运行，但是还欠缺很多。我也在工作中找寻不足，抓紧学习，培养自己的各项能力。目前，我通过———学习了相关专业知识，包括了前台的职业素养与能力提升、档案管 理、行政统筹管理等相关内容。财务会计方面的知识也很欠缺，也正在学习这方面的知 识。通过这些学习，工作总结使自己的技能有了一定程度的提高，也更希望能在以后的工作中有 机会参加相关的培训，更大程度上提高工作技能。在平常的工作中，看到同事的一些好的工作方法我也会悉心学习，真切感受到身边 的每位领导和同事都是身上集着不同优点的老师，每个人身上都有我值得学习的地方。工作技能有时候也不光光是自己从书本上学习出来或做出来的，有时候也需要吸取别人 身上的精华。

三、工作成果与存在的问题

1、工作成果 办公设备、大桶水等各项台账建立完备;餐饮、酒店、订票等各项服务基本完善;每日巡检、各项检修维护顺利进行;各类账目报销流程规范;其他服务、跟进工作有序进行。2、存在的问题

(1)工作不够精细化：前台工作贵在精细，但有很多地方我还没有做到这一点。在服务 支持上，会议室、茶水间、前台大厅，二楼办公大厅的卫生保持上做的很不到位，没能够及时 的发现问题，更谈不上及时解决。招待用的杯子和一些服务方向指示也存在问题，没有给大家 提供方便的服务。

(2)执行力不够：当接到领导指示，完成某项工作时，往往在执行上会有卡壳。这跟自 己对任务和指示的认识、和自身对问题变通、行动都有关系。

(3)工作效率低下：由于自身知识结构和工作技能的原因，在一些工作中效率跟不上去。如一些文件的整理上，就由于办公软件知识和技巧的欠缺而不能够保质保量的完成。还有其他 一些专业性较强的工作也是如此。以上的问题必会在 20\_\_ 年的工作中加以解决。

一年的工作中，着实学到了很多，非常感谢领导对我的包容和支持，让我得以有这样的机 会工作学习，不断成长，再接下来的工作中，我定会再接再厉，争取做得更出色。

我叫\_\_\_\_\_，是前厅部总台的一名员工。经过了忙碌而充实的20\_\_年我们迎来了崭新而又充满希望的20\_\_年。站在这里我感慨万千，能够参加优秀员工的演讲，不仅代表了领导的器重和同事的认可也体现了大家对我在工作能力上的肯定，再次我要感谢领导和同事对我的信任，谢谢大家!

由刚来会馆时的一名员工成长为一名领班，我能深刻的认识到提升的不仅仅是我的职位，同事也是领导对我的期望和自己肩上的责任。要当好领班就是要在工作中事事都做员工的榜样，同事要能调动同事们的积极性，给于她们充分的信任。我正是这样做着，慢慢地积累细节经验，毫无保留地运用到我的工作当中，并提高自身的管理水平。

作为会馆的一员，我用百分百的热情和周到的服务换来客人满意的微笑。虽然我的工作很普通，但我从不因为它普通而放弃追求。因为我每天都在帮助别人，宾客从我这里得到满意的服务，我也从宾客满意的眼神中得到了满足，找到快乐。

作为总台领班，我不仅仅要当好总台的接待和收银，还要负责前厅部的.内勤工作，负责前厅部物品的领用及保管、考勤等。作为前厅部的小管家，物品管理方面我时刻遵循会馆的宗旨——节约开支，控制好成本。为节约费用，控制好办公用品，小到领用一根笔芯我都要求以旧换新。我经常提醒前厅部每一位同事用使用过一面的白纸来复

印内部用资料。我看到前台的欢迎卡一次性使用非常的浪费，就主动向经理提出对回收的较新的欢迎卡可以循环使用，并得到了经理的同意。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。物品的保管我能做到帐物相符。考勤方面，我坚持每天实事求是划考勤，每月及时将考勤上报，保证部门工作的正常运行。

给位领导：今天如果我竞选上了优秀员工，我会很高兴，但不会骄傲，它只会鞭策我不断的进步，将工作做得更好。如果我没有竞选上我也不会气馁，我会更加的努力，进一步完善自己。

★ 财产保险公司工作总结范文【四篇】</span

★ 20\_员工试用期转正总结500字</span

★ 公司培训工作总结优秀范文5篇</span

★ ems年终工作总结5篇</span

★ 20\_年银行员工第一季度工作总结5篇</span

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找