

## 优选保险培训心得体会（32篇）

### 优选保险培训心得体会 篇1

我非常荣幸参加了公司组织的培训班，首先要感谢公司给了我这次培训的机会，作为\_\_保险公司的一员，我十分珍惜这次培训的机会，因为它不仅是我职业生涯的加油站，更是人生道路上实现服务公司、自我价值的重要一课。

公司对这次培训非常重视，体现了“重视人才、培养人才”的战略方针，我们都很珍惜这次机会，大家都为培训做了充足的准备。每个学员都积极参与和投入到培训中，时而聚精会神、时而点头微笑、时而眉头紧锁、时而振笔疾书、时而陷入沉思.....在市公司人事处和综合部的周到安排下，培训组织工作严谨有序，两天同吃同住的生活给了大伙儿碰撞和讨论的氛围和机会，给了我们每位兄弟姐妹增进情义的空间，真正实现了此次培训“增进团结、增长才干”的目的。

参加此次培训的同志都是\_\_保险公司的精英、人才，都是在各自岗位上的佼佼者，回顾这两天的课程，培训的目标和思路非常明确：一是如何带领好一支团队？二是如何提高自身领导的艺术、才能、管理的方法？三是作为职业人如何性格转变。这也是我们在日常的管理工作中和未来的岗位上最需要学习最需要掌握最需要提高的知识，是我们日后在工作道路上的助跑器、启发器或者说是催化剂，而在跑到终点前，更重要的是我们脚下的每一步，更需要的是我们每一天的努力、学习和积累。

在过去的工作中，经济环境不景气、保险市场政策管制越来越严格、承保条件逐步收紧这都给业务发展带来了很大的阻力，也给公司员工带来了很大的压力，在这样的环境和压力下，我们基层管理者如何带领班组营造激情而稳定团队，实现利润指标、降低费用水平，如何为公司保持发展势头而贡献力量？

通过这次培训学习，使我更加进一步认识到作为一名管理者责任的重大，任务的艰巨。感谢公司给予我们基层管理者的关心重视和培养，通过学习我也坚定了信念，铃声虽停，莫怠修行。在以后的工作中，我会不断加强学习，学以致用，与各位兄弟姐妹携手把\_\_保险做的更大更强。

## 优选保险培训心得体会 篇2

作为刚进入保险行业中的新人，接受到的保险业务也比较少，所以培训成为了我们上岗前的重要学习课程。培训我们的导师是业务能力杰出的公司老人。

通过导师的介绍也演说，我明白了保险其实氛围两个，一个是售前，一个受售后，售前需要解决的是让客户相信我们的保险，售后是让有疑问或者达到了保险条件的人解决问题，这就是保险的基本工作方向。我们公司非常大，业务覆盖范围也非常广，所以想要做出更好的成绩还需要继续努力。

我是做售前的，也就是销售工作，推销保险，是个非常疲惫的工作，想要做到这一点，就要考我们自己去总结去思考，导师给我们讲解了很多的销售方式，但是有一点，就是要学会开发业务，找到自己的客户，因为我们有专门的资料海，里面都是没有达成交易的客户，也有达成交易的客户，当然开发新客户同样需要。

如果销售我们的保险，就要看我们销售的保险适合那些人，比如健康保险，不如车险，又比如出行保险等等都需要找到特定需要的人群，如果我们卖车险，而推销的客户是没有车子的，那么我们的车险根本就很难推销起来，毕竟我们的车险是适合有车的人才行，除非撞了好运，他们家中有人有车从而达成交易，否则很大的程度都是不可能达成的加以。

做保险销售的人抗压能力要杠杠的，如果自己不能够承担抗压，就会让我们在工作的时候不战而退，所以在工作中要有韧性，要能够坚定不移的去坚持去打电话去与客户沟通，一百个电话只有一个成交或者没有一个成交一样要坚持，今天没有成绩明天没有成绩也必须坚持下去，我们做保险的新人都会遇到这些问题。这让我心中有了一些底气。



没有人愿意做那个没有多少业绩和能力的人，在角落里面发霉，都想要做那个可以一飞冲天的人，所以我们更多的是喜欢不断的加强自身的建设，不断的推动学习和能力提升。保险有很多的知识需要处理和学习，在销售的时候我们必须重视这一点，我们保险必须要符合基本的保险条件，不能对客户随意许诺其他夸张的承诺。

毕竟公司不是开空头承诺的，我们必须保证当保险出现这样的情况后我们必须保证完成达到基本要求，才能够售卖，诚信是我们保险行业能够一直占据到这个位置的原因之一。所以我们工作必须要重视诚信，重视工作的原则和工作的基本条件。这样我们所做的工作才有意义才能够给我们公司创造业绩，到了岗位上我会按照这个方式去工作。

### 优选保险培训心得体会 篇3

保险公司是市场经济中以“经营风险”为主要功能的特殊企业。保险人员在上岗前需要经过培训。下面是带来的保险公司培训学习心得体会范文，希望大家喜欢。保险公司培训学习心得体会1

到黄州学习了三天，虽说天气炎热，感觉有点累，但是很值得，比任何一次的学习收获都要多，真的是受益匪浅。不但学到了很多专业知识，还有优秀的同仁们展业经验的精彩分享，最重要的是谈教授的讲课深深的打动了我，吸引了我。

很多人都说做保险是靠关系，很难，不好做，要求人，没面子，其实最重要的是自己的观念，任何行业只要做的成功就有面子，保险是一种具有责任与爱心的事业。它富有挑战性，能使人充满激情，重塑自信自强的个性，在协助他人做出决定，帮助他人实现生命和健康保障的同时实现财富保障的递增，同时也给自己带来收入，帮助了他人，快乐了自己，使自己有了成就感，实现人生辉煌，体现自己的人生价值。何乐而不为呢？

还有自己的内在形象也很重要，要想做好保险，除了学好专业知识，还要先学做人，先献爱心，先交朋友，先做服务，后做保险。所以我们寿险营销员一定要记住的圣经：交天下朋友，结天下善缘；知天下人心，保天下太平；造天下大福，积天下大善；播天下仁爱，济天下苍生。

最后就是；坚持！相信！你相信什么，你就做什么；你相信多少，你就成功多少；你相信多久，你就成功多久；你永远相信，你就永远成功。

寿险成功=相信。相信自己吧！

#### 优选保险培训心得体会 篇4

首先，非常感谢吴总这两天以来对我们的培训和教诲。尤其，对于我这些刚踏出校门的学生而言，您的指导如同慈父一般让我倍感亲切。要知道，我正站在人生的岔路口的，不知自己何去何从，适合什么，也不知道如何选择职业和道路。

与此同时，我也深深感受到吴总是用心良苦。因为我注意到您在讲“众杰日产公司”的经营方针和企业目标时，您是自豪的同时也对我们报以了多种期望！

的确，思维决定意识，意识决定价值观，价值观决定行为。我们给自己定的起跑线以及自己面对这条跑道的态度，在很大程度上决定了我们以后能跑多远，能跑出多好的成绩的。而您正是正式把我们带到“众杰日产公司”这条跑道上的教练员。

这两天您给我们讲述了公司的成长历程和企业精神，教导我们如何认清自己和更好地规划自己的职业生涯，以及以后开展工作后比较实用的技巧等，这些对我来说真是受益匪浅。我把这一切简单理解成归宿感、自我定位、调整状态和用正确、高效率的方法做事。

首先，我们必须了解公司、认可公司、爱上公司，然后把众杰日产看作是自己未来的职业归宿，有了这种家的感觉，我们才会以积极、主动的心态做得更多、更多！优秀的公司会培养出优秀的员工，使员工能力得到提升；优秀的员工会促使公司发展的越来越好。大家将会是同发展，同进步的。

第二，是自我定位。这既是给自己的职业人生定位，也是给自己在众杰日产的定位。职业规划的课题让我思考了很多，对于我的真实感受和想法，我想真诚而直白地说出来，希望您能给我一些指导，但不希望您会因此对我存在偏见。

根据我的性格、爱好、优劣势等分析，我是倾向于艺术型和事业型。而我也认可这个结果。我是电子应用技术专业的，但我喜欢文学，喜欢艺术，团日活动的组织者、文艺晚会的主持人、校园广播员、演讲比赛的口才锻炼等无不证明着这个结果。在到众杰日产前，我给自己的定位是室内设计行业，我可以先做行政工作，在校两年来担任团总支副书记的锻炼让我拥有一定的管理和组织能力，同时我可以慢慢学习软件和前辈的经验，或者去进修，这样还有一个可以调整自己的机会，我可以是行政人员，可以是设计师，可以是销售人员。但前提是，我要进入室内设计这个行业。

在我还没找到工作前，因为亲友介绍，我到了众杰面试，没多久我被告知录取了。您知道，很多时候，在家人压力和自己梦想面前，很多人都会败诉的。不是说我放弃了自己的梦想，也不是说我对众杰日产抱着先试试的态度。我当然也权衡过，首先我从来没读过室内设计，我也是不知道我是否合适这个行业。我还在大专的最后半年实习期，我想过趁这个时候去进修去读室内设计的，但是，这几年家里发生了一些事，欠了一笔债款，爸爸和妈妈也老了，他们也累了，作为子女我不能太自私，我应该出来工作和他们一起承担一切的。我告诉自己，只要心中不放弃梦想就可以了。

另外，我对自己的能力也有一定的了解，我是校园广播员，也有较好的沟通协调能力，所以我也是根据自己的情况应聘了客服监察员，随后被调到保险管家做续保专员。

我相信，无论自己在什么行业，在什么职位上，只要自己是以认真积极的态度面对，都是可以实现自己的价值的。只有调整好自己就可以了。这也是我说的第三项：调整状态。

调整状态包括心态和各种技能、工作准备。我承认，您在给我们讲职业规划时，我就像是一个陀螺，被您狠狠地抽了一下，然后在旋转中动摇了自己和迷失方向。我思考和苦恼了三四天，现在是终于整理好了。我的这些情况，只要分析清楚后，暂时把其他放下，然后专心对待手上拥有的、该做的事情就可以了。同时，我去查阅续保专员的职责和沟通技巧，要求自己尽快投入到工作状态中去。

做事，是讲究方法的。正确的、高效率的方法会让人事半功倍！在培训内容中，让我印象最深刻的是管理时间和“二八定律”！我曾经也被时间分配不当的情况困扰过，那是事情最多、责任最重的时候。我几乎无法兼顾学习、生活和共青团工作。那时我的老师告诉我，“人最累的时候是在即将爬到山顶的时候，他会怀念在山底无压力自由生活，会对山顶存在一定压力感和退宿感，勇气、力气也用得差不多了。此时，唯一的办法就是休息和调整心态。”也是那个时候，我的老师也教过我管理时间的方法，看清事情的根本问题，抓住重点解决问题，同时，在“重要”和“紧急”中做决策。所以我现在才敢说管理时间和“二八定律”很重要也很有用！在未来的生活和工作中，我还会充分里把它们的作用利用起来，希望更好地为众杰日产奉献自己的微薄力量。

“只有挤身于真正的大森林，才有可能成为真正的参天大树！”

抛开其他因素不说，就我入职来的几天的观察来说，我可以肯定，我不会后悔我选择了众杰日产。无论未来会如何，我只想把握自己现在拥有的，并以最认真的态度对待。

目前，我还没有真正上手的续保专员的工作，所以我不可以给出一个明确的工作计划，否则也是空谈。我只能说，在接下来的两个星期内，尽快熟悉工作和真正投入工作中。

我的近期目标是：两个月内成为众杰日产的正式员工。

我的第一个月工作目标是：首先完成经理每日布置的计划量。

然后稳定地争取：每日能完成与2到3位顾客的成功交易。

经过一个月对工作的了解后，再根据实际情况作出调整和制定其他计划。

优选保险培训心得体会 篇5

我很感谢公司给我这次培训的机会，也十分珍惜这次机会，因为它不仅是提升我能力与知识的加油站，更是我人生道路上实现自我价值的重要一课。米卢曾说过：“态度决定一切。”只有从心里认同了学习的必要性和重要性，才能使行动变自发为自觉，才能产生良好和积极的效果。

所以在这极为有限的几天时间里我严格遵守培训纪律，谦虚认真



地听取各位老师的精讲!这样的机会,人生能有几回?有什么理由不去珍惜和努力呢?积极向上的态度是进步的根本保障,良好的心态本身就是一笔宝贵的财富。

一、课程紧张而有序,氛围严肃而活泼。

第一天上午的培训，是银保的李总和合规的王总授课。授课中，李总以他一贯的激情四射的风格紧紧吸引了大家。从他的讲述中，我对公司历史有了深入的了解：公司目前正处于高速发展阶段，是保险行业中第三兵团的佼佼者……他还谈到了他自己，在短短十余年时间里，怎样从一名不起眼的保险销售人员做到今天，成为生命人寿银保系统的领军人。他以自己的成长经历，激励在座的每一位学员。他的真诚、坦率、智慧、执着折服了现场的每一个人。激情四溢、精彩纷呈的课堂还在脑海里萦绕。

转眼下午的培训又到了，王总对目前保险行业的现状和发展趋势进行了深入的分析 and 讲解。从他的讲解中，我们认识到了现在保险行业的发展位置、未来的趋势以及保险销售的基本理念。

正所谓：细微之处见风范，毫厘之优定乾坤。成功就是从点滴到点滴的过程。所以，良好点滴的养成对成功是至关重要的。这一点也是我在培训的第二天，王总在讲述企业文化中让我体会到的。一个人的辉煌，决不是偶然，决不是一朝一夕的事情，而是经过岁月的千锤百炼和人生的坎坎坷坷。总比别人多付出一点，总比别人多努力一些，总比别人多学习一分，离成功总会近些再近些。

二、态度决定一切，理念产生力量。

“做保险就是做事业，我为成功而来，我为理想而来”。从培训班一开始我就把它当作我的座右铭，时刻牢记在心，把端正态度作为成功与收获的起步。米卢曾说过：“态度决定一切！”只有从心里认同了学习的必要性和重要性，才能使行动变自发为自觉，才能产生良好和积极的效果。

课程的第一天我认真思考这样的一个问题：在培训班过程中如何学习，想学到什么，学习后对自己有哪些期望？现在我找到了想要的答案。我觉得，首先要明确目标，树立信心，理论联系实际，严格遵守纪律。从一点一滴的小事情做起，踏踏实实朝大目标走去。一个公司请出多位日理万机的高管为新人授课，这样的机会，人生能有几回？有什么理由不去珍惜和努力呢？积极向上的态度是进步的根本保障，良好的心态本身就是一笔宝贵的财富。

三、对目标执着，才能成功在握。



人要想实现自我的价值，就要有目标，并且要为之坚持不懈。罗桂友总说，“每个人要在自己的心里洒上健康的种子，不能让消极的心态生根发芽，遇上挫折、阻力也要坚持不懈，让目标积极、健康的茁壮成长。”

老总们用亲身经历的事实告诉我们他们是如何自强不息的走在自己的创业路上，靠得就是这种历经千辛万苦、走遍千山万水、想遍千方百计、说尽千言万语的精神。努力找出什么是自己想要的，才能知道哪里是自己的天堂。时刻把人生的目标谨记于心，每天都要朝着目标前进。

确定目标，马上行动。不要总是把今天的事情推到明天。“明日复明日，明日何其多。我生待明日，万事成蹉跎。世人若被明日累，春去秋来老将至。”时间是平等的。没有等级之分，但它在每个人手里的价值则是有所不同的，确定明确的目标，要有有效的管理时间，让心态始终处于积极的状态。

四、做最好的自己，缔造成功的未来。

培训也已近尾声，但这次的培训给我带来的体会却是无穷无尽的，以前我一直认为做保险是最让人看不起职业，但是培训让我彻底摒弃了对保险的偏见。只要给予客户专业的理财服务，提供他们真正需要的产品，那我们就一定能够得到人们的尊重。虽然培训仅仅两天，但却让我迸发出了一种对事业的激情。我不希望自己只是一个过一天算一天的人，虽然我成不了李嘉诚，但我愿意做一个有个性、有想法、有追求的年轻人！

这次培训虽然结束了，但我的新的征程才刚刚开始。我会在以后的工作中走好脚下的每一步，努力的学习和积累，将理论知识进行有效的实践。让我们用“扬帆组”的“组呼”来振臂一呼：乘风破浪，扬帆起航！

优选保险培训心得体会 篇6

怀着空杯的心态和期待的心情，我有幸参加了中国人寿股份有限公司什邡分公司“技能提升”培训班。培训为期2天，2天里，首先要感谢公司给了我这次培训的机会，作为国寿的一员，我十分珍惜这次培训的机会，因为它不仅是我职业生涯的加油站，更是人生道路上

实现服务公司、自我价值的重要一课。

公司对此次培训非常重视，光是师资队伍就是集合了最前端的，可见体现了“重视人才、培养人才”的战略方针，我们也很珍惜这次机会，课堂上，大家都积极参与和投入到培训中，课堂上的团体合作，给了我们每位兄弟姐妹增进情义的空间，真正实现了此次培训“增进团结、增长才干”的目的。细细回味2天的课程，我感触至深，收获甚丰，心情也是异常舒畅，豁然开朗。

首先是正确认识自己的心态，灵活调整自己的心态，分清什么是真压力，什么是伪压力。面对生活和工作中的不愉快，也要学会换位思考，进行角色认同，就会减少自己的负面情绪，进而减少自己的压力。

社会的发展迅速，我们每个人只是地球的一份子，没了任何一个，地球依旧自转，其实做人就应该想开些，就像现在的我一样想，既然压力是永远不可避免的话题，我又何必给自己找理由去逃避呢！不是有这么一句话吗：你改变不了环境，但你可以改变自己；你改变不了事实，但你可以改变态度。你改变不了过去，但你可以改变现在；你不能控制他人，但你可以掌握自己；你不能预知明天，但你可以把握今天；你不能样样顺利，但你可以事事尽心；你不能左右天气，但你可以改变心情；你不能选择容貌，但你可以展现笑容；你不能延伸生命的长度，但你可以决定生命的宽度。所以，换一副“眼镜”看世界，我们就会少些忧愁与烦恼，多些开心与快乐，人，简单就好！

学习了怎样给自己减压，那么就是怎样塑造一个健康向上的心态！良好的心态是做好一切工作的良好开端。一个人是否拥有阳光般的心态，直接或间接地影响到他学习、工作、生活的方方面面。我们在忙于日常繁杂事务时，往往忽略调节心态。

由此，我想到我们的工作，如果心态不平衡的话，干工作时就会一味地埋怨，发牢骚，找各种理由不去完成，并且时常会觉得自己得不偿失，贡献大回报少，久而久之就会产生“端起碗吃肉，放下筷子骂娘”的不良工作作风。“工作本身不重要，重要的是你对这个工作的态度”，既然我们改变不了工作，就要改变对工作态度，学会快乐的工作，这不仅能提高工作效率，而且还能给每个接触你的人带去快乐，进而给更多的人带去快乐。一样的完成工作，何不端正自己的心

态，快快乐乐地去工作呢？

最后，当我们以最良好的姿态出现，那么如何沟通就是最关键的。沟通是人与人之间叫我的桥梁，没有沟通就没有相互交流的平台。以前，我总以为沟通就是和对方说话，然而老师的一堂课就彻底颠覆了我的所有观念。通过学习我知道，沟通并不单单是和对方说话，沟通的目的就是和对方达成共识。这个世界上，没有任何人可以用语言魅力说服对方，只有和对方在沟通中间达成共识，进而统一观点。

工作中，如何做到与有效沟通，首先需要我们先学会先处理心情在处理事情，其次能做到“听，说，问”。做到倾听客户，当客户的忠实听众，了解到客户的真实需求，做到有效沟通。做到手到，眼到，身到，心到。真诚的对待每一个客户，要对客户毫无保留，做到站在客户的立场考虑问题，为客户着想的态度，这样才能跟客户处理好关系，争取到业务合作。

以上就是我的学习体会，我相信每次的学习都是我们人生的加油站，每次的体会都是我们的成长蜕变，最后相信自己、肯定自己！相信自己是最棒的，给自己最积极的肯定，那么我们就可以走向成功！

#### 优选保险培训心得体会 篇7

八月末夏，我有幸与54多名来自各县区公司的同事们齐聚一堂，共同参加市公司组织的为期七天的学习培训，学习新的知识。培训只有七天，却让我的思想、心态、理念都发生了很大的变化。无论是寿险朱老师从营销沟通技巧的指导，还是各位优秀讲师对业务知识的精彩讲解，以及朱总、武总、汪丹经理在合规经营方面的指导，都对我今后的工作、生活、学习及为人处事等方面产生了深远影响。

下面就本次培训我浅谈一下自己的心得体会。

态度决定一切，理念产生力量。在培训的第一天，寿险朱老师在讲解营销沟通技巧中如此讲道：做保险就是做服务，而良好的服务源于员工自身的态度。端正的态度是一切成功与收获的起步。



所以说“态度决定一切，理念产生力量”。只有从心里认同了我们的工作、认同了我们的客户、认同了我们的理念，才能使行动变为自发为自觉，才能产生良好和积极的效果。正所谓：细微之处见风范，毫厘之优定乾坤。成功就是从点滴到点滴的过程。所以，端正自己的从业态度，在良好点滴的养成良好的工作习惯，这是成功的必由之路。一个人的辉煌，决不是偶然，决不是一朝一夕的事情，而是经过岁月的千锤百炼和人生的坎坎坷坷。总比别人多付出一点，总比别人多努力一些，总比别人多学习一分，离成功总会近些再近些。

在接下来几天的培训学习中，我们学习了各项业务知识。其中银保和续保业务的学习让我印象最为深刻。我们可以得知，在经济形势变化的大背景下，财险市场不可避免的要受到影响和波动。在这种情况下，传统市场受到的冲击最大，故而市场竞争势必变得更加激烈。这就要求我们在维持传统市场份额的前提下，不断开拓新的渠道。所以，续保和银保业务就变得尤为重要。

从银保培训中得知，在中国经济社会发展的大背景下，我国的银行保险市场还将长期处于高速发展的黄金阶段。而银保渠道在我们业务收入的所占的比重将越来越大。银保业务的发展正在改写现有的市场格局。因此，仔细分析，认清当前市场环境，加强与银保渠道的合作，把握好机遇，建立一只高素质、多元化的员工队伍，解决目前营销队伍不足变得至关重要。

车险作为财险公司的固有业务，提升续保能力也是公司提高市场占有率，改善经营效益的有效途径。续保业务对于新保转保业务来讲，公司可以更直观的掌握。这样可以大大减少工作成本，提高工作效率。也为我公司选择优质业务，实行差异化费率政策提供了依据。客户资源是保险公司最宝贵的财富资源，培养忠诚稳定的客户群是公司永续经营的基石，公司如果不注重提高续保能力，不注重提高优质业务续保率，无疑会影响到公司保费规模的扩大和经营效益的提升。因此提升车险续保能力对公司转变发展方式，实现可持续发展，具有重要的现实意义。

在最后的两天里，汪丹经理着重强调了合规经营的意义与重要性。健全的合规风险管理机制，成熟的合规文化，是构建公司有效的内部

控制机制的基础和核心，也是健全公司内控体系，提高市场竞争力基础。上级领导曾一再强调，不能因为业绩就忽视了合规经营的重要，去触碰那根红底线。合规经营、合法经营必须作为一种理念深入到每个人的心中。而合规经营不单单是公司的事情，也是每个保险从业人员的要求。只有合规、合法了，我们的事业才能前进。

通过此次教育学习活动，我对职业道德诚信、合规操作意识和监督防范意识有了更深一层的认识。作为一名普通的员工，只有爱岗敬业，遵守职业道德；加强业务知识学习、提升合规操作意识；增强规章制度的执行与监督防范案件意识。时时约束自己，警醒他人。才能不断地提高自己的业务素质和执行制度的自觉性。

以上是我对本次培训学习的一点浅薄的认识，请批评指正。

#### 优选保险培训心得体会 篇8

首先我要感谢各级领导给我提供了这次难得的学习机会，在短短的三天时间里我开阔了眼界，学到了如何做好本职工作，提升服务水平的系统的业务知识。当然，这只是总行给我提供了一把掌握世界金融新领域经营的钥匙，今后我仍要进一步地学习、深造、提高。下面我从以下几个方面进行汇报：

##### 一、全球一流的培训机构给我们授课

这次培训班是由我们来自全国银行各分行的 39 名学员组成的，讲师是从\_\_\_\_\_金融管理学院请来的曾志尧教授。培训时间虽短，但曾老师利用自身得天独厚的全球化资源和专业知识优势，向我们灵活多样地讲述了“全球教育”和“全球企业”的新概念。

这次培训的主题是“心服务”计划。“心服务”就是用心为我们的客户提供真诚的，发自内心的服务。通过学习，我知道只有热心对待每位客户，才能获得信任并能进一步让客户将心中的需求完全说出；我们必须细心观察与体会，才能深入了解客户的真正需求；针对客户的需求，我们要积极主动热情并有效的用心执行。我深信，唯有发自内心的服务意愿，才能提供客户满意的服务。我们要以真心服务，让客户觉得安心舒适，我们要营造美好的服务气氛，让客户体验到愉悦的服务，进一步让客户认同并喜欢到浦发银行接受我们的服务。

经营产品品牌，你可以用 75%的时间、金钱和精力来影响顾客而只用 25%应对剩下的一切。而对银行而言，经营我们的服务品牌必须用至少 50%的时间、金钱来影响自己的员工。优先权正好相反，产品品牌以顾客为先。而服务品牌以自身员工为先，要想使品牌服务有效，必须教会员工亲历他们服务的品牌，因为对客户而言，代表品牌的人就是品牌。如果员工表现不当，品牌与顾客之间的关系就会崩溃。



下面的这个故事是老师在讲课中给我们讲的一个案例，同是服务行业，他们的做法好比一面镜子，也许会启发我们的思路：

于先生因公出差泰国，曾下榻东方饭店，第一次入住时良好的饭店环境和服务给他留下了深刻印象。而第二次入住时的几个细节，更使他对饭店的好感迅速升级。这天早晨，他刚走出房门准备用餐，楼层服务生恭敬的问道：“于先生是要用早餐吗？”于先生很奇怪，反问：“你怎么知道我姓于？”服务生说：“我们饭店规定，晚上要背熟所有客人的姓名。”这令于先生大吃一惊，因为往返世界各地，入住无数酒店，这种情况还是第一次碰到。于先生高兴地乘电梯来到餐厅，刚出电梯，餐厅服务生就说：“于先生，里面请。”于先生更加疑惑：“你知道我姓于？”服务生答“上面电话刚刚下来，说您已经下楼了。”如此高的效率让于先生再次大吃一惊。于先生刚进餐厅，服务小姐微笑着问：“于先生还要老位子吗？”于先生的惊讶再次升级，心想“尽管我不是第一次在这里吃饭，但最近的一次也是一年前了，难道这里的服务小姐记忆力那么好？”看到于先生惊讶的目光，服务小姐主动解释说：“我刚刚查过记录，您在去年6月8日在靠近第二个窗口的位子上用过早餐。”于先生听后兴奋地说：“老位子！老位子！”服务小姐接着问：“老菜单？一个三明治，一杯咖啡，一个鸡蛋？”现在于先生已经不再惊讶了：“老菜单，就要老菜单！”这一次早餐给于先生留下了终生难忘的印象。

后来由于业务调整，于先生3年没有去泰国。生日这天，他突然收到一封东方饭店发来的贺卡，里面还附了一封短信：“亲爱的于先生，您已经3年没有光顾东方饭店了，我们全体人员非常想念您，希望还能再次见到您。今天是您的生日，祝您生日愉快。”于先生当时非常感动，发誓如果再去泰国，一定住在东方饭店，而且要说服所有去泰国的朋友也像他一样选择东方。一封贴着六元邮票的信，就这样买到了顾客的一颗心——这就是客户关系管理的魔力。

我们在日常的服务中也应该用心服务，注意细节，发挥团队协作精神，巩固老客户，从而发展新客户。市场营销学告诉我们，争取一个新客户的成本是留住一个老客户的5倍，在利润贡献方面，老客户更是新客户的16倍。那么留住老客户就是提高利润，增强我们在市

场中的竞争力。

## 二、学习的灵活多样性

我们这次学习，老师采取互动的方式，我们共分5个小组，老师借鉴先进银行实施服务品质的案例与学员们研讨。并进行分组讨论，学员们针对服务礼仪与无缝交接服务流程实况演练，并进行声音肢体语言的练习和多媒体课件与教学。

礼仪迎宾接待演练中，我感到：1、五步距离主动上前(即客户走进营业厅时距客户五步的距离时就要主动问候，不要等客户走近时才问候，那样会吓客户一跳);2、保持亲切的微笑;3、双眼平视客户的眼睛;4、身体微微向前倾约30度，点头示意表示对客户的欢迎等等都非常适用。

无缝交接，指的是为客户的服务达到一种非常顺畅的连接，要发挥团队精神，在无缝服务中不论是大堂经理还是理财经理还是每位柜员都至关重要。从大堂经理迎接客户探明客户的来意，到将一般客户疏导到自助银行或是高柜区或低柜区，将识别的优质客户推荐给理财经理，都需整体的配合。

## 三、投诉是我们每位员工都会遇到的最烦心的问题。

在处理投诉中，我们要注意：一是建立良好的心态。当客户向你表达对银行的任何抱怨与不满时，你就是代表浦发银行负责处理客户的情绪。我们常见的错误心态是：这又不是我引起的，或者这不是我们银行的错，为什么要我处理?因此，就对客户的抱怨与不满，进行一连串的解释、反问与推托，反而使客户情绪不断积累、抱怨越滚越大。当遇到客户对我们的服务不满时，尽管不是因为我们的自身错误，也应该主动向客户表达歉意，此时的道歉是针对客户产生的“愤怒、生气”的情绪而表示歉意。并不意味着我们承认事情本身的错误。适当的致歉可以立即缓和客户的情绪，有助于客户后续的处理。另外一点是我们在柜面服务中经常遇到的：客户的需求与我们的制度发生冲突时，客户产生的不满情绪。这时，我们在客户面前不要急于先搬出银行的制度，可以心平气和地帮客户想想变通问题的办法，同时委婉的告知客户我们的风险点，展现出我们处理事情的热忱与诚意。

通过这种形象化的训练，使我认识大堂经理工作的重要性，它是提高零售银行业核心竞争的关键之一，更是大堂经理、客户与柜员之间的纽带，大堂经理专业素养的完善，对于创建一流的行业服务至关重要。

#### 四、参加培训的体会

这次培训中的现场演练，给我留下了深刻的印象，它把整个日常服务中的柜员、大堂经理、理财经理及客户贯穿起来，教给我们应该分工不分家，相互配合，真正创出浦发银行一流的服务品牌。

浦发银行尽管比其他许多金融机构成立的时间短，但它具有先进的管理理念和经营理念，它值得我为之付出青春和热情。我既然成为这个金融机构中的一员，就应该立足岗位，做好本职工作。在现有的岗位上，不断提升自己的业务水平和服务水平，不断提高自己的专业素养，按照浦发银行“心服务”计划的要求，塑造自己的形象，规范自己的仪态、行为举止，提高自己的服务质量，从自我做起，为有效提高银行整体服务的竞争力而努力。

#### 优选保险培训心得体会 篇9

我非常荣幸参加了公司组织的202X的人保公司培训班，首先要感谢公司给了我这次培训的机会，作为人保公司的一员，我十分珍惜这次培训的机会，因为它不仅是我职业生涯的加油站，更是人生道路上实现服务公司、自我价值的重要一课。

公司对这次培训非常重视，体现了“重视人才、培养人才”的战略方针，我们都很珍惜这次机会，大家都为培训做了充足的准备。每个学员都积极参与和投入到培训中，时而聚精会神、时而点头微笑、时而眉头紧锁、时而振笔疾书、时而陷入沉思。在市公司人事处和综合部的周到安排下，培训组织工作严谨有序，两天同吃同住的生活给了大伙儿碰撞和讨论的氛围和机会，给了我们每位兄弟姐妹增进情义的空间，真正实现了此次培训“增进团结、增长才干”的目的。参加此次培训的同志都是人保公司的精英、人才，都是在各自岗位上的佼佼者，回顾这两天的课程，培训的目标和思路非常明确：

一是如何带领好一支团队？

二是如何提高自身领导的艺术、才能、管理的方法？



三是作为职业人如何性格修炼、角色转换。

这也是我们在日常的管理工作中和未来的岗位上最需要学习最需要掌握最需要提高的知识，是我们日后在工作道路上的助跑器、启发器或者说是催化剂，而在跑到终点前，更重要的是我们脚下的每一步，更需要的是我们每一天的努力、学习和积累。

#### 优选保险培训心得体会 篇 10

昨天保监会组织学习新保险法，听完有些许体会。

首先感叹中国人智慧的集中体现——变通性，稍微改两个字就可以和原法有很大的区别，并延展处很多信息。比如很多地方把原来的‘保险监督管理机构’改成了‘国务院保险监督管理机构’，这就意味着有些事情必须经保监会，而不是保监局可以做主的了。

在进一步的学习中，魏副主席提到了贯彻保险法的三个基本原则。一、社会公共利益原则。二、诚实信用原则。三、保险专营原则。貌似还有第四个加强监管方面的，没记下来。

保险业对诚信的要求高于一般行业，这就是为什么最大诚信原则是保险法的基本原则。而现在我国的保险业中的诚信缺失已经成为阻碍了保险业的健康发展的最主要因素，不仅让投保人遭受损失，失去信心，还对损害了社会公共利益。比较新旧保险法中总则第一条就可以看出差别：

第一条 为了规范保险活动，保护保险活动当事人的合法权益，加强对保险业的监督管理，促进保险事业的健康发展，制定本法

第一条为了规范保险活动，保护保险活动当事人的合法权益，加强对保险业的监督管理，维护社会经济秩序和社会公共利益，促进保险事业的健康发展，制定本法。

既然诚信如此重要，我们来探讨一下诚信的本质。

记得我在某次重大的升学考试中语文作文题是诚信，估计 99% 的学生都是围绕世界观、价值观、道德观来抒发自己对诚信的信念，对投机倒把的不耻。在了解社会，学习历史之后，会发现以德服人太不靠谱，参考方世玉他岳父就知道了。在拜读明朝那些事儿时，才发现博弈论是中华民族的智慧的精髓，比纳什要早几千年了，只是没有形成文字和理论而已，毕竟如果大家都知道就没得玩了。如果你想要某个人做某件事或达到某个目的，必须有能力制定好规则，当规则制定的足够有水平，不管这个人是聪明(看破局的除外)，还是笨，不论他处在什么样的立场，都可以达到目的。就如同走迷宫，迷宫设计的好，不管是人还是骡子都只能走一条路达到那唯一的出路。

如果指挥一个人，那还是很容易的，推着他往前走就是了。那如果要一个行业两百五十万人都按一个诚信的方向走呢，如果要整个市场都按一个诚信的方向走呢，这么多不同思维不同水平不同性格的人都要求自己修善其身，损己利人或损人不利己，未免太乐观，也太不靠谱了。所以要让所有人达到一个目的，我觉得得有三个力量，首先，完善精准的规则。毕竟咱们不是英美法系，首先规则一定要到位；其次，相互牵制的力量，监管单位就是朱元璋在世也统一不了那么多人的具体行为，各个层次之间必须是相互牵制的，比如魏副主席提到的，保监会惩戒有问题的保险公司，保险公司惩戒有问题的销售、理赔人员和中介公司等等。第三，道德方面的诚信力量。这里说他是道德，更不如说是习惯。这个规则的头开好了，要让业内坚持放弃眼前利益，着眼长远利益，就得形成习惯，而道德方面的作用，就是让你看着眼前的肥肉不能吃时聊以慰藉的精神鸦片，当长远利益终于到来时，你会感叹坚持就是胜利，于是诚信就成为了真正能作为法律补充的有力手段。

总的来说，有效规则制定是重要的，让规则得以执行的严刑峻法更为重要。诚信的本质就是规则。有了诚信以后，保险业的内伤才能得以恢复，再打江山，即可手到擒来…

优选保险培训心得体会 篇 11

实习是每个人都要经历的旅途，我也不例外！我在二零 202X 四月份时，随同班级一起来到了阳光保险集团。在没到以前，我也听说

过这个公司，都是从实习回来的同学那里听说的，大都是闻声色变，回来的同学都在那里抱怨，说：“阳光打电话太难受了，不赚钱，还苦。”其实我当初并没有什么感觉，只是认为是他们自己太娇气，一点不如我们农村孩子的适应能力和坚韧能力，我始终认为只要去做就一定能做好，世上无难事，只怕有心人。只要我们敢去面对，我想我们就成功了一半了，如果遇到事情就逃避，那就是给你再好的工作再简单的工作，你也会喊累，那不是累，那是你根本不想去做，“累”即“懒惰”，所以，我得到一个结论：“失败=自卑+逃避+懒惰”。

## 一、初入公司

刚到公司就一定会参加新人培训，在培训中，我才了解到；什么是公司，什么是集团；也使我对保险又多了一些了解。我个人认为：“保险就是一些聪明人在玩的文字游戏”这并不是我的无端猜测，这是我根据一些实际案例而得到的结论，为什么有那么多人不信任保险？为什么有那么多人买了保险，但在需要理赔时，总是得不到应有的赔偿？为什么保险公司总是给出“条件不符合合同规定；不在理赔范围”等等。这些就证明了我的结论“保险是聪明人的文字游戏”

## 二、正式上线

培训结束后，我们的主管马银燕说会让我们进行通关（就是考核一下我们掌握了多少）我们就开始上线实习了，刚开始的时候，肯定会比较无章法，比较容易出错，但是我想只要我们熟悉掌握了整个流程以及异议处理，我们就能够从容工作。在工作中，马银燕主管为了我们能够快速熟练的融入工作中，她不止一次的帮我们修改话术和异议处理，力求使我们的话术言简意赅，主题明确。她常和我们说：“你们要有明确的目的性，更要有掌控主导权的能力，要时刻记住，你是给他们赠送保险，是你们问他，而不是他问你们，你们不是解说员。”在马主管的引导之下，我们也很快的掌握了初步的赠险知识，在第一天的上线中，由于只有一部分人有分机号，所以我和另一部的人就只能等待明天。不过，我有用他们的号，上线试验了一下，我感觉还行，没有怯场，最终我打成功了2个，虽然很少，但我很开心，因为我尝试了，我没有去逃避。在接下来的工作中，我每天都在进步，几乎每天都能打到45条。虽然比起别人一天60或者70条的不算什么，但是我为什么要和他们比呢？我有自己的优势就好了，竞争虽然重要，但是，士气也不能落，明知自己的长处不在于此，那又何必非拿自己的短处去比人家的长处呢？我要的只是在工作中积累经验，提高自己的工作素养，我想我会慢慢的走向成功。

## 三、初拿工资

第一个月的实习很快就过去了，我很幸运，能够在月底时完成了公司的指标，拿了全勤和全部工资，大约 700 元吧！我已经感到很骄傲了，最起码这是我自己的第二次凭借自己的努力拿到工资。拿钱的那一刻，我突然发现自己的一些想法都可以实现了，可是我就是不舍得花这笔钱，不知道是什么原因，总之，我没舍得花它，我把它存了起来，以备不时之需。反正我现在还用不到，不如就积攒起来，留着以后的目标实现。

#### 四、实习心得

1. 公司注重团队精神同时也注重培养个人能力。

2. 做事要坚持、要持之以恒，要记住“坚持就是胜利”。

3. 无规矩不成方圆，不管是在公司还是在学校，都应遵从上级及公司的制度。

4. 时刻调节自己的心态，不要为客户的态度而引起自己的情绪变差。很感谢学校和阳光能给我这个实习的机会，在阳光的两个多月里，我曾经想过要放弃，但是我却不能放弃，如果我放弃了，那就不是我了。我不想做逃兵，既然别人都能坚持，那我也就能行，没有什么是不可能的，坚持就是胜利的前提。最终我坚持住了，虽然我的下半个月业绩不是很好，但是我还是一如既往的拨号，争取最后的胜利最后也得到了马银燕主管的认可。这次的实习，让我学到了很多，懂了很多，明白了很多。最重要的是给了我锻炼的机会，让我从中得到了很多的宝贵经验，让我明白了现实并不是想象的那么美好。“少壮不努力，老大徒伤悲”，今后我会更加努力，不断地丰富知识、不断地积累工作经验、不断提高工作能力；为以后的奋斗奠定基础，为以后的目标创造希望。

#### 优选保险培训心得体会 篇 12

我非常荣幸参加了公司组织的 2x 年后备管理干部培训班，首先要感谢公司给了我这次培训的机会，作为人保公司的一员，我十分珍惜这次培训的机会，因为它不仅是我职业生涯的加油站，更是人生道路上实现服务公司、自我价值的重要一课。

公司对这次培训非常重视，体现了“重视人才、培养人才”的战略方针，我们都很珍惜这次机会，大家都为培训做了充足的准备。每个学员都积极参与和投入到培训中，时而聚精会神、时而点头微笑、时而眉头紧缩、时而振笔疾书、时而陷入沉思……在市公司人事处和综合部的周到安排下，培训组织工作严谨有序，两天同吃同住的生活给了大伙儿碰撞和讨论的氛围和机会，给了我们每位兄弟姐妹增进情谊的空间，真正实现了此次培训“增进团结、增长才干”的目的。

参加此次培训的同志都是人保分公司的精英、人才，都是在各自岗位上的佼佼者，回顾这两天的课程，培训的目标和思路非常明确：一是如何带领好一支团队？二是如何提高自身领导的艺术、才能、管理的方法？三是作为职业人如何性格修炼、角色转换。这也是我们在日常的管理工作中和未来的岗位上最需要学习最需要掌握最需要提高的知识，是我们日后在工作道路上的助跑器、启发器或者说是催化剂，而在跑到终点前，更重要的.是我们脚下的每一步，更需要的是我们每一天的努力、学习和积累。

在过去一年的工作中，金融风暴肆虐，经济环境不景气、保险市场政策管制越来越严格、承保条件逐步收紧这都给业务发展带来了很大的阻力，也给公司员工带来了很大的压力，在这样的环境和压力下，我们基层管理者如何带领班组营造激情而稳定团队，实现利润指标、降低费用水平，如何为公司保持发展势头而贡献力量？课程里，老师通过启发了我们对几个问题的深思，从而让我对上述的现状有了不同的认识和理解：

第一、在管理岗位上，“责任”第一位的、其次才是“权力”，在越高的岗位上，压力越大，我们应该学会换位思考，就会更好地理解上司和公司的政策；中层干部对公司而言是承上启下的中流砥柱，我们需要对下级负责更需要对上级领导负责，这样才能提高经营绩效和降低经营风险。

第二、做正确的事情，然后正确地做事情。工作中我们做我们必须做的，而不是有选择性地挑喜欢做的，一个成熟心态职业经理人，必须具有较高的情商，具有较高的处理工作中的矛盾和冲突的能力，这样班组的的管理才不会偏离方向，才能与公司的策略保持一致。

第三、前途是光明的，满怀信心、坚持不懈就必定会迎来美好的明天。从进出口的数据显示，我们的经济正逐步走出低迷走向复苏，我相信 202X 将是丰收的一年，也是整个保险行业竞争激烈的一年，信心、决心将是我们到达成功彼岸的双桨。

优选保险培训心得体会 篇 13



我非常荣幸参加了公司组织的 20\_\_年后备管理干部培训班，首先要感谢公司给了我这次培训的机会，作为人保公司的一员，我十分珍惜这次培训的机会，因为它不仅是我职业生涯的加油站，更是人生道路上实现服务公司、自我价值的重要一课。

公司对这次培训非常重视，体现了“重视人才、培养人才”的战略方针，我们都很珍惜这次机会，大家都为培训做了充足的准备。每个学员都积极参与和投入到培训中，时而聚精会神、时而点头微笑、时而眉头紧锁、时而振笔疾书、时而陷入沉思……在市公司人事处和综合部的周到安排下，培训组织工作严谨有序，两天同吃同住的生活给了大伙儿碰撞和讨论的氛围和机会，给了我们每位兄弟姐妹增进情谊的空间，真正实现了此次培训“增进团结、增长才干”的目的。

参加此次培训的同志都是人保一分公司的精英、人才，都是在各自岗位上的佼佼者，回顾这两天的课程，培训的目标和思路非常明确：一是如何带领好一支团队？二是如何提高自身领导的艺术、才能、管理的方法？三是作为职业人如何性格修炼、角色转换。这也是我们在日常的管理工作中和未来的岗位上最需要学习最需要掌握最需要提高的知识，是我们日后在工作道路上的助跑器、启发器或者说是催化剂，而在跑到终点前，更重要的是我们脚下的每一步，更需要的是我们每一天的努力、学习和积累。

在过去一年的工作中，金融风暴肆虐，经济环境不景气、保险市场政策管制越来越严格、承保条件逐步收紧这都给业务发展带来了很大的阻力，也给公司员工带来了很大的压力，在这样的环境和压力下，我们基层管理者如何带领班组营造激情而稳定团队，实现利润指标、降低费用水平，如何为公司保持发展势头而贡献力量？课程里，老师通过启发了我们对几个问题的深思，从而让我对上述的现状有了不同的认识和理解：

第一、在管理岗位上，“责任”第一位的、其次才是“权力”，在越高的岗位上，压力越大，我们应该学会换位思考，就会更好地理解上司和公司的政策；中层干部对公司而言是承上启下的中流砥柱，我们需要对下级负责更需要对上级领导负责，这样才能提高经营绩效和降低经营风险。

第二、做正确的事情，然后正确地做事情。工作中我们做我们必须做的，而不是有选择性地挑喜欢做的，一个成熟心态职业经理人，必须具有较高的情商，具有较高的处理工作中的矛盾和冲突的能力，这样班组的管理才不会偏离方向，才能与公司的策略保持一致。

第三、前途是光明的，满怀信心、坚持不懈就必定会迎来美好的明天。从一进出口的数据显示，我们的经济正逐步走出低迷走向复苏，我相信 20\_\_ 年将是丰收的一年，也是整个保险行业竞争激烈的一年，信心、决心将是我们到达成功彼岸的双桨。

在日常的工作中，我不断总结班组经验和教训、不断自我学习和提高，这两天的培训我一直在思考和领悟一个问题：公司对于中层干部的核心能力的定义是什么？我们又如何才能做一名称职的职业经理人？我相信两点是我们作为职业经理人需要不断提高的必备素质：

一是学习能力。学习能力形成了团队和个人的核心竞争力，在工作和学习中我们需要保持空杯心态、谦虚不自满，这样才能容纳更多的知识和思想，开阔更高更远的视野和心胸，我的团队和班组也将会越来越强大。

二是要有责任心、服务心、感恩之心。我们是一家服务型的企业，对客户、对员工、对上司，对身边的人和事都需要责任心、服务心、感恩之心，甚至对于我们的竞争对手，我们都需要怀有感恩之心，行业竞争和竞争对手是企业动力之一，我可以取精华去糟粕，不断提升我们的团队和自我，感恩对手为我们追求卓越提供了压力也营造了动力。

优选保险培训心得体会 篇 14

x 年 x 月 16 日加盟中国人寿厦门分公司集美支公司已经 16 个月了，见证了在中国人寿厦门分公司这块富饶的土地上的成长历程，亲身经历了中国人寿集美支公司的三合为一到中国人寿集美公司的一分为二。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/797025051166006103>