# 保险实务实训报告(二十一篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-08-12

*随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。保险实务实训报告篇一一、制定实施方案，确定检查目标 根据文件要求...*

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

**保险实务实训报告篇一**

一、制定实施方案，确定检查目标 根据文件要求，我们确定了此次检查的目标是全面打击承 保、理赔过程中的违法违纪行为，确保农业保险理赔资金足额、 及时兑付到受灾的参保农户手中，维护参保农民的合法利益不受 侵害，切实将农业保险惠农政策落到实处。

1、检查镇、村单位和个人在投保和理赔过程中弄虚作假， 以及通过替保、虚保、冒保等行为套取或骗取理赔资金等行为。

2、检查农业保险理赔资金是否及时足额兑付到参保农户手 中，有无截留、挤占和变相挪用等问题。

二、检查时间 20xx 年 4 月 11 日至 4 月 24 日。

三、检查方式 本次检查由县农业保险工作领导小组负责组织实施，农业保 险办公室具体实施。检查重点是乡(镇)和村社。检查范围要覆 盖所辖的全部乡(镇) ，抽查的村要达到乡镇所辖村的半数以上，1 每个村至少要抽查 20 户参保农户。重点检查投保在 100 亩以上 的大户。检查可以采取查阅相关账簿凭证、核对资料，以及在村 社张贴举报公告或电话回访等方式进行。

四、检查中发现的问题 为保证工作不留死角，我们把此次检查的重点放在农户走访 上，通过走访我们了解到以下情况

1、 虽然农业保险工作开展多年， 但是部分农户对农业保险仍 不了解，部分村屯宣传仍不到位，即使有投保，因为理赔金额有 限，导致农户参保积极性不高。

2、由于农业保险是新生事物，要求农户充分认识需要一个 过程。这就导致部分村干部为完成工作任务用村集体资金或个人 资金垫保。

3、农业保险查勘面积大，灾害程度不一，损失程度难以界 定，这就导致部分农户因为理赔不均等原因上访。

4、由于信息错误导致部分农业保险理赔款没及时发放到位。

我县人保公司是第一年承保农业保险，由于经验不足，人员不专 业等原因，导致农户，乡镇，保险公司在提供信息、核对信息、 信息反馈等环节没有达到协调一致。截止到检查结束，全县还有 42 户农户没有收到保险理赔款。

五、处理的意见和建议

1、要进一步加大宣传力度，采取宣传单，宣传车，利用媒 体等方式进行。

让农户充分了解农业保险， 增强农户的参保意识， 把农业保险这一惠农政策真正落实到位。

2、对于个别乡镇村干部垫保的，除了勒令其将所得理赔款 退还保户外，同时移交我县检查机关处理。同时加大监督检查力 度，坚决杜绝垫保现象。从投保到理赔全程监督，核实个投保农 户投保面积，杜绝大户投保，从源头上杜绝替保、垫保现象的发 生。

3、加大查勘理赔力度，争取查勘到户，做到公平，公正， 公开，把农户的问题当成自己的问题，把问题解决在基层。避免 群众上访。

4、立即安排专人对因为信息错误而没有收到理赔款的 42 个 农户进行信息核对，协助开户行将理赔款打入农户直补折。截止 到 5 月 30 日全县所有理赔款已经足额发放到位。

**保险实务实训报告篇二**

我非常荣幸地经面试选拔参加了今年暑假赴往香港的安盛保险公司实习项目。axa安盛保险是一家法国保险企业公司，同时也是首家进入中国的欧洲保险人寿企业。公司的总代表处设在北京，在一九九七年被中国政府获准在上海筹建中外合资的保险人寿公司。在了解到安盛集团是第一批进入中国的具有外国文化的企业后，我在参加实习之前便查询了很多资料，其中留给我最深印象的就是安盛公司战略思想：“做自己熟悉的事”和“人性管理赢得人心”。这些思想也在我接下来的实习过程中得到了更深刻的理解。

在这段实习期间内，我不仅拓宽了自己的知识面，更是深入地了解到了一所企业是如何运作的。我被安排的工作主要是法律助理，为我们团队策划的项目厘清法律的屏障，做到不违法而有效地实施我们的企划案。

参加该实习项目的原因

在香港参加实习一直是我所向往的事情。香港作为真正国际化的大都市，工作环境接近国外的模式且对于我们大陆的学生又有地缘优势。不仅能让我们体会两种完全不同的企业文化、更能锻炼我们的工作适应力和竞争力。

首先，在参加这次实习活动之前，我就对保险行业非常感兴趣。不仅因为我的父亲在这一行上干了一辈子，经常给我言传身教，还因为我在去年大二参加暑期课程时专门选修了德国教授莅临我们外经贸上的一堂“欧盟保险法概论”的课程。这些经历让我对国内保险法和国外保险法的比较产生了浓厚的兴趣。因此，我积极向这个项目投出了自己的简历，并以优异的成绩通过了英文面试，获得了香港bip项目下的axa实习资格。

第二，这次实习的地点在香港，无疑可以锻炼我们走出校园的自主能力。我们都是自己只身前往香港，自己乘坐交通工具找到酒店，自己准备电话卡等一切有关实习的准备工作。所有这些只能完全依靠自己，这无疑锻炼了我自主自立的能力。

第三，真理在于实践，赴往香港实习不仅能解决我之前学习的疑惑，还能锻炼我在远离校园、家庭庇护之后z的实践能力。在抵达香港之前，我加入的实习团队一共是二十个人。我在真正前往香港之前就作好了充足的准备：印好了几百张名片，研习相关保险法和香港法的知识，了解安盛香港的公司的具体业务与部门设置。在作好一些了解之后，一些疑问自然就提出了，例如外企与国企的工作方式有什么不同、香港的保险法与国内的保险法有什么差异等等。抵港之前，我是抱着一堆问题而来的，非常希望能多参与公司内部和员工们一起做事并解决心中的疑惑。

实习收获与感悟

来到香港后，我们一起来安盛公司实习的同学被安排分成大约5个组，分别针对安盛即将推出的一项理财产品做企划案，并做一份切实可行的包装策略。

**保险实务实训报告篇三**

(一)港大学习

为了更好地有效率完成这次项目策划，我们各个团队是以比赛的形式增强彼此之间的竞争性，以期做出最好的方案;同时，安盛公司还安排我们赴往港大上课一周，专门研习港大有关市场营销的相关课程。因此，我的实习过程大致可以分为学习充电和紧张的公司实践两个部分。

在香港大学的学习节奏非常紧凑，时间短暂而宝贵。这要求我们在课下做的准备非常之多。我们上的课程有香港法律概况、市场营销学、市场经济研究和市场推销。老师都是来自香港大学任职的老师，因此教学相比于内陆是更为严格和紧凑的。虽然上课时间非常短，但是上课的内容是完全针对于我们接下来实习将要做到的东西，所以是相当实用的。我的体会是，在学一门知识时，面临着即将使用的压力，会有一种动力。这往往会促使自己更加努力地研究这些相关知识，并且会形成思维角度的转换。也就是说，以满足实际所需为标准，学习起来带着就会带着疑问。

这可能是我在港大学习最深的体会：我不断地反省自己之前的学习生活，发现之前并没有想到自己为什么学习那些课程，只是单纯地想考出好成绩。在港大，学习的方式不仅让我觉得压力颇大，我终于了解到在学校那些知识安排是有其用意和实践指导性的。有了这样的思考，之后的学习让我更有兴趣去把它们内化了。同时，我还思考，以实际需要的标准考量，平时学习到的知识是非常有限的，不可能所有知识都完全与实践挂钩。因此，实践和学习是在不断的互推中向前推进的。总之，人生就是不断学习的过程。

(二)公司实习过程

在港大进修课程结课之后，我们正式进入了实习阶段。初来乍到，却明显感受到了香港工作的快节奏和高效率：邮件源源不绝，整理邮件的同时我们不仅被告知我们必须在较短的时间内完成调查问卷、商业策划书，还在未来的日子里被要求通过企业测试、完成商业策划书演说等等一系列工作和考核。因此，在对之后将要着手的工作心中有了一个大略的框架之后，我也预感到了之后工作的高强度。

我最大的感受主要有两点。一是，外企的节奏的确紧凑。外企工作强度之大和工作量之重让我开阔了眼界，我作为刚刚进入公司的实习生，由于没有任何工作经验，心里清楚要适应其中的工作是有难度的。但是，不论做什么事情都是有磨合才有成长，我虽不清楚业务，但是课下我肯花功夫去钻研，于是我对业务的脉络也渐渐清晰起来;二是，在外企工作是充实的。因为事情的繁多、上级的高要求，让我感到实习压力之下需要更珍稀每一分一秒，力争做到有成效、出成果。

进入正式的工作环境后，虽然累，但却分秒都在收获。香港的正常作息是早上九点到凌晨一两点，是著名的不夜城，同样，我们在安盛公司这段实习期间内每天六点起床、下午七八点才下班，下班之后还必须好好研习、和小组团队一起讨论我们即将完成的企划案。

在这个过程中，我们的tutor不断在教给我们外企的生存之道，着实让我感到受益匪浅。例如，在实习的第一天，我们的指导tutor就告诫我们“少说话，多做事。”他说，在香港工作，是为了完成公司委派的任务，熬夜是必须的，很可能基本没有一天是在三点前入睡，但是千万不要向他抱怨，大家都有压力，大家都辛苦，他不会看重过程，只看重结果，不要说问题有多难， 问题怎么解决，最后只需要的就是大家报告。这些话虽然听起来毫不近人情，却激起了我们的斗志。tutor的忠告很有用，简短有力，顿时能让人对手上的事情严肃起来，让我们了解到外企不是慈善机构，而我们有能力也有付出意志的人，我们实习生来这儿的目的也就是为了锻炼自己能力的。

**保险实务实训报告篇四**

一、前言

(一)实习目的

营销实习是继专业核心课程后的一个专业实践教学环节。通过实习，加深对市场营销理论知识的认识与理解，掌握企业市场营销计划、组织、执行、管理与控制等方面工作，熟悉市场营销的有关原理、策略与方法;初步了解企业营销实践及操作方法、 技巧;学习运用市场调研技术了解宏观与微观市场，竞争对手、消费者心理及行为等，并运用所掌握的知识帮助解决企业营销管理面临的实际问题，为企业决策提供参考依据，使理论与实践相结合。

(二)实习过程

这一次的专业实习，我们是在平安保险公司湘潭分公司进行的。在专业老师以及平安保险公司工作人员的领导下，我们顺利地展开了为期十天的市场营销实习。在这十天中，我们被安排下市场做问卷调查及几个基本险种的销售，亲身体会在开拓市场时可能遇到的各种问题，并总结经验教训，使我们能将所学的专业知识更好地融会贯通。同时，平安保险公司为我们提供了各种视频讲座和名人讲座，使我们在了解平安保险公司的同时，对未来的专业学习和工作有了一个更好的把握。

(三)实习单位、时间与内容

1.实习单位：中国平安保险公司湘潭分公司

2.实习时间：20\_\_年6月10日至20\_\_年6月24日

3.实习内容：

(1) 企业市场调查与预测的方法和技术。

(2) 企业市场推广与业务拓展。

(3) 人际沟通与企业促销。

(4) 价格理论与技巧。

(5) 产品组合及产品策略。

(6) 企业文化与员工激励。

(7) 渠道设计与渠道策略。

(8) 营销整合、渠道整合、促销整合等。

(9) 与营销有关的其他内容。

4.实习体会

本次实习中最大的收获，就是让我了解到学习专业知识和实际营销是两码事，比起知识来说，实际的营销技巧更像是基础，只有掌握了基本的营销技巧，才能进一步地运用书上的知识，而这正是我所缺乏的。同时，我也对营销有了更深的理解。现代营销是建立在商家和消费者互利共赢的基础上的，因此更加注重消费者的利益以及情感，保险则将这一点发挥得更加显著。平安保险公司处处以情动人，从消费者自身的利益和情感趋向出发，在盈利的同时赢得了消费者的信任。最后，通过这次实习，我对平安保险公司以及保险这个行业都有了新的认识。以前认为保险不具有真实性，保险公司的诚信也很难保证，但通过学习，我认识到商业保险却是是于国于民都有利的，而大多数的保险公司也是合法正规，值得人们相信和尊敬的。

二、 实习企业简介

“我们不是在销售保险，是在销售父母的爱”，进入中国平安保险湖南湘潭分公司，我们首先见到的就是这样一个醒目的标题。

中国平安保险湖南湘潭分公司，是中国平安建立的湘潭基地，坐落于湘潭市河东大道金桂名城4楼。中国平安保险公司湘潭分公司主打人寿保险，下面分为营销和区拓两大版块。营销下设弘和区和太阳区，弘和区划分为和一部、金诚部、金欣部、金典部;太阳区划分为天龙八部、阳光九部、天源十部、湘乡。区拓则包含三课、八课、九课。此次我们实习的单位正是弘和区下的金欣部。

中国平安保险(集团)股份有限公司于1988年诞生于深圳蛇口，是中国第一家股份制保险企业，至今已发展成为融保险、银行、投资等金融业务为一体的整合、紧密、多元的综合金融服务集团。公司为香港联合交易所主板及上海证券交易所两地上市公司，股票代码分别为2318和601318。中国平安以“专业创造价值”为核心文化理念，倡导以价值最大化为导向，以追求卓越为过程，形成了“诚实、信任、进取、成就”的个人价值观，和“团结、活力、学习、创新”的团队价值观。集团贯彻“竞争、激励、淘汰”三大机制，执行“差异、专业、领先、长远”的经营理念。中国平安的愿景是以保险、银行、投资三大业务为支柱，谋求企业的长期、稳定、健康发展，为企业各利益相关方创造持续增长的价值，成为国际领先的综合金融服务集团和百年老店。

三、 实习企业现状分析

(一)经营现状

寿险业务方面，中国平安已经实现规模保费平稳较快增长，最近五年同比增长均在25%以上，且业务结构不断优化，20\_\_年前三季度规模保费同比增长22.4%，而同期经过重大风险合同测试和混合风险合同拆后的会计报表保费收入同比增长高达31.8%，也与质量不断提升。

(二)营销环境

首先，由于社会保障体制的改革，今后政府和企业大包大揽的状况将彻底打破，社会统筹保险只能满足人满安全方面的基本需求，不足部分将通过商业补充保险来解决，从而为商业保险的发展提供更大的空间;其次，随着湘潭的进一步发展，湘潭人民对于商业保险的需求和支付能力都会有所提高，保险市场潜力巨大;同时，平安保险公司进入湘潭市场较早，实力也比较雄厚，在湘潭地区的市场占有率也很高。但是随着长株潭一体化进程的加快，湘潭保险市场进一步地开放，有许多保险公司涌入了湘潭，其中虽以中小型公司为主，也不乏实力雄厚的大型公司。因此，湘潭平安保险公司需要对目前营销环境的改变而有所准备。

(三)结构体制

湘潭平安保险公司旗下业务主要分为平安寿险和平安产险，而平安寿险则是其主要经营内容。

为了更好地开展业务，公司业务又分为营销和区拓两大版块。营销下设弘和区和太阳区。弘和区划分为和一部、金诚部、金欣部、金典部;太阳区划分为天龙八部、阳光九部、天源十部、湘乡。区拓则包含三课、八课、九课。通过这样的划分，湘潭平安保险公司能很方便地对各个部门进行管理，第一时间了解到公司业务的发展状况。

四、 企业现存问题

看到成绩的同时，一定不能忽视湘潭平安保险公司营销现状中的一些缺失和不足，这些问题主要表现在下述几个方面。

第4 / 7页

(一)诚信问题

当前，在寿险业务快速发展的过程中，由于佣金制的薪酬方式使寿险营销具有利益驱动性，带有传销色彩和不规范营销的营销体制，对营销人员缺乏利益与风险的约束机制等原因，寿险营销存在一些不诚实的营销方法，如营销员为获取保单，进行不实的推销，这使原本不高的社会诚信度更加受到损害，由此造成的问题逐渐暴露出来，并有愈演愈烈之趋势，严重地影响了保险的社会信誉，破坏了保险的市场环境。

(二)营销观念

中国平安作为中国保险公司的第一名，得益于其先进的营销观念和管理制度，但是作为分公司的湘潭平安保险公司显然没有和总公司接轨，而是采取原始的纯人员推销。这种营销体制不但管理复杂，而且成本巨大，业绩容易受到个人影响，不稳定因素较多。

(三)企业形象

由于社会环境的巨大进步，现代营销要求企业在谋求商业目的的同时，能够通过自己负责任的行为，倡导并履行主流的社会价值观念和道德理想，在为社会创造价值的同时，承担起企业社会责任。而对于一个保险企业来说，这一点尤为重要。但是湘潭平安保险公司却没有选择举办一些知名的公益活动来美化其在消费者心中的形象，而是采取人员推广的方式来宣传企业，这种方式成本很高，效果往往却很不理想。

五、 对企业营销水平的建议

(一)维护企业形象，加强品牌宣传

平安吸收了中国优秀传统文化和西方现代管理思想的精华，形成了广为外界赞誉的企业文化。作为一个分公司，我们有义务去加强和维护其企业形象。更好的工作环境是对平安销售人员的负责，更好的地理位置是对平安顾客的尊重与理解。

平安多年来的成功和品牌的宣传是分不开的。从“无论和适合度，何种方式，我们都衷心祈求，中国平安，平安中国”的地名篇起，到“一辈子只有平安好”的走过篇，那天籁般的音乐，温情流露的画面，祥和的景象，亲近将抗的任务，都深深的凸显出平安保险公司是真正扎根中国土地，切实关心中国人民的生活，与中国老百姓同呼吸、同发展的保险公司。所以湘潭分公司在宣传这环节上应该多下功夫，可以做海报，可以上广告。一个成功的品牌宣传比上街做调查的效果来的更快，来的更强。

(二)服务至上，诚信保障

第一，建立“诚信原则”，再造寿险营销的公信度;实行专业化分工、市场化运作、企业化经营，重塑保险产业链“诚信原则”的建立，需要保险的同业和保险监管部门按照各自不同的社会分工，针对保险市场及寿险营销中的问题，抓住主要矛盾，在发展中整理营销队伍，建立同业公约。将现有的问题按照政府与企业的不同定位，有些事情政府监管，有些问题市场调节，让政府监管这只“有形的手”与市场调节这只“无形的手”有机地结合起来。让“诚信原则”作为保险同业的公则，再造寿险营销的社会公信度。

第二，平安寿险要按照专业化分工的原则，将保险市场分析、产品开发、营销管理与保单销售、售后服务等各个环节实行专业化分工，按照市场化运作，实行企业化经营。这样，可提高公司的市场经营能力和获利能力，减少经营成本和经营风险，规范市场行为，实现公司的健康发展。

六 实习收获

通过本次为期十天的专业实习，可谓是受益匪浅。不仅仅是工作内容方面的收获，更多的是在素质方面的提高：

第一，通过实习，我发现公司最注重的是职工的道德方面，比如说为人真诚等。俗话说“精诚所至，金石为开”， 只要人的诚心所到，就能感动天地，使金石为之开裂。真诚是打开人们心灵之窗的一把钥匙，当我刚到保险公司进行实习时，说实话面对陌生的环境、陌生的人，完全不同于校园生活的地方，真的有点担心，但是我秉承着真诚的态度对待他人，很快感受到其实我们的差距没有那么大。平时总听到这句话：要想别人尊重你，首先你要尊重别人，而只要你真诚的对待他人，他人也会以真诚的态度回报你。

第二，团队合作能力是从事任何工作都需要具备的能力，而这一点在保险公司的工作过程中也得到了充分的体现。由于我们需要下市场去进行收集调查问卷，而且每人都有数量的要求，但是我们并不是每个人都能达到要求，状态也每一天不一样。因此，这更要求我们团队合作，能力稍强的队员要帮助其他队友收集问卷，告诉其他队友自己的心得和诀窍，而如果他有一天状态不好，难以完成任务时，其他队友也都会帮助他。大家都秉承着团队合作的精神工作，这样的工作效率当然更高，工作质量也更好。

第三，随着日复一日重复的工作，我开始有点不耐烦，这时廖老师告诉我，几乎所有的工作都是这样的，而我们要做的是在工作中寻找乐趣、激发热情，并且保持耐心。虽然激情与耐心看似完全相反的两个词，但是它们就好像火与水的关系，往往火的激情容易被水的耐性所控制，工作中也是这样，是激情与耐心必须共存的过程。只有激情而没有耐心做出来的工作是浮躁的，只有耐心而没有激情做出来的工作是没有亮点的，我们一定要学会在重复的工作中多做多学，不断地充实自我。

通过这次为期十天的实习，我学到了很多东西，不仅是专业方面的，更多的是实际的工作技巧以及素质的提高。同时，我也及时地认识到了自身的一些不足，而这十天的锻炼以及老师的耐心教导，也使我找到了改正的方法，我将运用这次实习中的所学所见，不断地完善自我，达到一个新的高度。

**保险实务实训报告篇五**

一、前言

实践出真知。在课堂上，我们学习了很多理论知识，但是如果我们在实际当中不能灵活运用，那就等于没有学。实习就是将我们在课堂上学的理论知识运用到实战中。我们怎样才能把课本上的知识灵活恰当的运用到生活、工作当中去，成为对别人对社会有用的人才?我们怎样才能适应当今飞速发展的社会，怎样才能确定自己的人生坐标，实现自己的人生价值呢?抱着这种想法，我在20xx年7月5日走进了中国太平洋财产保险股份有限公司福州分公司。

二、实习目的和要求

进一步了解保险，接触社会，将理论知识付诸于实践，挑战自己的工作学习能力，养成良好的工作习惯，积累工作经验，让自己快速适应社会的要求。

实习的目的是让大学生有一个了解社会的学习机会，接触实际，了解社会。增强劳动观点和社会主义事业心、责任感，并能够观察经济活动、识别和分析社会经济问题，学习业务知识和管理知识，巩固所学理论，获取本专业的实际知识，培养初步的实际工作能力和专业技能，借以实际地运用学过的专业知识，也希望能带来一些启示，培养初步的实际工作能力和专业技能。

具体要求包括：

1、培养从事保险代理人工作的业务能力，了解并熟悉保险代理人的日常业务和工作流程，学会进行工作。

2、理论联系实际，学会运用所学的基础理论、基本知识和基本技能去解决经纪中介实践中的具体问题。

3、虚心学习，全面提高综合素质。在实习中虚心向广大工作人员请教，虚心学习他们的好品质、好作风和好的工作方式，以提高自己的综合素质，把自己培养成为合格优秀的保险代理人。

4、培养艰苦创业精神和社会责任感。形成热爱专业、热爱劳动的良好品德。

5、预演和准备就业。找出自身状况与社会实际需要的差距，并在以后的学习期间及时补充相关知识，为求职与正式工作做好充分的知识、能力准备。

三、实习公司简介

中国太平洋财产保险股份有限公司是中国太平洋保险(集团)股份有限公司旗下的一家专业子公司，为客户提供全面的财产保险产品和服务。公司总部设在上海，注册资本为40.88亿元。

公司承保人民币和外币的各种财产保险、短期健康保险和意外伤害保险业务。公司承保业务涉及电力、汽车、机械、化工、电子、水利、建筑、桥梁、公路、航天航空、船舶、以及高科技产业等各行各业、各个领域。公司在130多个国家和地区的350多个主要港口城市聘请了保险检验、理赔和追偿代理人，并与国内外多家保险公司、再保险公司及有关机构建立了代理关系和业务往来关系。公司在全国拥有40家分公司和直属中心支公司，20xx余家中心支公司、支公司、营业部和营销服务部，以及包括约14800名销售代表在内的直销团队。

公司以“诚信天下、稳健一生、追求卓越”为核心价值观，开拓进取，锐意创新，积极为客户提供风险保障服务。20xx年，公司总资产和净资产分别为376.13亿元和71.43亿元，实现保费收入278.75亿元(不含中国太平洋保险<香港有限公司)，同比增长18.7%，市场份额11.4%，位居全国第二，实现净利润3.66亿元，主要经营指标在国内产险市场上继续保持领先地位。

四、实习公司荣誉奖项

1、20xx年，中国太平洋产险在《中国保险报》的网络媒体---中保网举办 “您最信赖的产险公司”公众调查中获得第一名。

2、20xx---20xx年，中国太平洋产险连续7年在中国最高服务质量监督机构---中国质量万里行促进会对保险行业服务质量明察暗访中保持了第一的成绩，并被该协会确认为“金融行业领先企业”。

3、20xx---20xx年，中华全国总工会、共青团中央、中国质量协会、全国用户满意工程联合推进办公室先后授予中国太平洋产险10个客户服务机构“全国用户满意服务明星班组”荣誉称号。

4、20xx---20xx年，中国太平洋产险被中国质量协会评为“全国用户满意企业”。

5、20xx年，中国太平洋产险被亚太客户服务协会评为“20xx年亚太最佳客户服务奖”。

五、实习内容

五天的实习生活，不仅仅丰富了我对保险的认知状态，而且教会了我如何做人，确切来说，是如何做一个社会人。

1、改变心态

尊敬你所从事的行业，肯定自我的价值。你所卖给客户的不是产品，而是产品的功能，真正去帮助客户解决问题。因此，你的无偿服务为给客户提供保障，甚至带来巨大的收益。你应该尊敬你的职业，不要羞于说出口，不要怕被客户拒之门外。不屈不挠，从任何事情都要有恒心。100个客户访问中，可能只有20个愿意听你的讲解，其中可能只有一个人与你签单，但不要因此而气馁。你应该看到，你又帮助了一个客户。提出问题的客户是我们最好的老师，赞美每一个提出反对意见的人，把反对意见当成是客户在咨询更多的信息。不要追究外界环境，清楚的分析自己的优势所在，并将它充分发挥出来。一个饱读圣贤书的人，并不一定能够把他的工作做到尽善尽美。懂得了知识，重要的是要知道如何去运用它，并将他它贯彻执行。知识的缺乏也并不意味着你就差人一等，知识是可以慢慢积累的，但懂得实践的好习惯却是难以养成的。所以，不要懊恼，你所需要做的，就是为自己设立一个切实可行的目标，并且围绕它去努力、去奋斗。

2、沟通的重要性

太平洋财产保险公司有个很吸引人的地方就是它开放型的学习环境。每个营业区都集中有几个部门，每个部门又分为多个小组。每个部门在月初都会下达指定目标，各个小组在既相互竞争又相互合作的基础上完成任务。公司早上都要开一个小时的会议，前二十分钟是公司大会，由本部工作人员主持，其它各个部门采取电视视频的方式参与会议，会议的内容主要是唱司歌、朗读公司宗旨与准则、公司信息的上传下达、员工的直接激励。接下来的二十分钟是部门内部会议，内容主要包括：部门内部员工工作经验分享、疑难问题的交流与探讨。采取的方式有：游戏、个人发言、钻石员工讲话。最后二十分钟是各小组内部的交流，由小组长跟踪各成员的工作状况，组员之间的相互学习，进一步的帮助各成员完成工作任务。它们重点强调的是学习型的组织。

同样，要想在短暂的实习时间内，尽可能能多的学一些东西，这就需要跟老师有很好的沟通，加深彼此的了解，刚到太平洋财产保险，老师并不了解你的工作学习能力，不清楚你会做那些工作，不清楚你想了解的知识，所以跟老师很好的沟通是很必要的。刚开始指导老师就让我们各自叙说来太平洋财产保险实习的目的，想学些什么知识。在两天的学习之后又再次问了我们这个问题，只有目标明确了才能更好的达到目的。后来，几个指导老师为我们和新员工设定了培训课程，组织一起学习，还分成了几个小组，相互之间学习与竞争。每天在讲授的课程完了之后都会布置相应的任务，在第二天由老师及时的跟踪与指导。

3、积极主动、挑战自我

首先要有积极主动的态度，遇到不懂的问题要及时向老师请教，并且主动提出要担当的工作。纳粹德国某集中营的一位幸存者维克托•弗兰克尔曾说过：“在任何特定的环境中，人们还有一种最后的自由，就是选择自己的态度。”

其次，承担工作之后要对自己的一切负责。不要把不确定的或困难的事情一味搁置起来，而是竭尽自己全力去完成任务。在工作中遇到的问题应及时记录下来，第二天就可以向老师或者他们的同事去请教了。一方面考验了自己工作的能力，一方面又增加了自己的自信心。譬如有一个任务是：搜集50个准客户的名单，然后分别打电话过去调查福州市民对保险的看法。对于这个任务，先应该用各种方式去搜集名单，可以去各个公司索取名片、可以使用企业黄页、可以让朋友转介绍、可以利用网络社区搜寻联系方式。紧接下来就是打电话了，之前要做好充分的准备，例如设计的问卷题目、客户可能做出的反应与提出的问题，根据不同的情景作答，同时记录他们的信息与疑问，最后进行分类、整理。

最后，要保持“一切归零”的心态去学习。只有当杯子是空的时候，才能装到容量最大的水。虚心向身边的每一个人学习，学习别人的长处为自己所用，这是一笔宝贵的财富。

4、养成良好的工作学习习惯

知识可以不断积累、心态可以慢慢去调整、技能也可以不断的从实践中获得、惟有习惯难以改变。一个好的工作习惯直接决定了工作的成败。这点以前没有觉察过，工作中才真正体会到。

第一、要做到准时，这是最起码的要求，它能反映一个人的工作态度与作风，所以提前去工作点已成为了我的第一个工作习惯。

第二、达标，承担了的任务就一定要完成。这需要有一个合理的计划，把可能出现的意外也放置于计划中，工作就不会因为突发事件的发生而受影响了。有了好的工作习惯就更加明确自己所处的位置，不会为工作而工作，就如同有了航海图的船只才不容易迷路。老师要求很严格：要是当天任务完成不了，第二天就不要去上班了。我们也第一次感受到了责任的意义所在。

第三、学会做笔记。老师说过一句话：“只听不记，就像听演唱会一样，做完笔记之后还要马上把它运用出去，有了知识不用，一切都等于0”。早上接受了课程的培训，下午就一定要马上行动，把所学的理念讲授出去或者把所学的技巧马上拿来为工作所用。

第四、虚心听取别人的批评与意见。每天早上在检验前一天的工作情况的时候都要上台作个小结，然后由小组成员提出意见，包括好的与需要改进的地方，这样会有更大的进步。

第五，善于推销自己。勇于说出自己对问题的看法，并把它合理的表达出来是问题的关键所在。清楚自己的优缺点，管理好尚存的优点，将缺点慢慢转变成为自己目标所服务的优点。合理的转移自己的兴趣爱好，譬如，如果你把将来的目标设置为管理者，那么你就要现在培养适合的爱好：爱好演讲、爱好领导、爱好•••。

5、“大学生”到“社会人”角色的转换

从一个学生转化为一个社会人，在思想的层面上，必须认识到二者的社会角色之间存在着较大的差异。社会人多了一份责任感，多了一份成熟，保持好的心态显得尤为重要。从现在起，我们就必须对自己的行为负责，以后想要成为一个什么样的人，现在就应该选择什么样的方式去做。

六、实习表现与效果

在学校与社会这个承前启后的实习环节，我们对自己、对工作有了更具体的熟悉和客观的评价。本次实习采取分散形式，原则上以就业实习为主，实习收获主要体现在三方面。

1、工作能力

主动参与保险市场调查等工作，同时认真完成实习日记、撰写实习报告。实习单位的反馈情况表明，我们的学生具有较强的适应能力，具备了一定的组织能力和沟通能力，普遍受到实习单位的好评。大多数学生能胜任单位所交给的工作。在毕业设计单位和有些企业，实习学生提出了许多合理化建议，做了许多实际工作，为企业的效益和发展做出了贡献。

2、实习方式

实习单位指定指导人员师傅带徒弟式的带学生，指导学生的日常实习。学生在实习单位，以双重身份完成了学习与工作两重任务。我们同单位员工一样上下班，完成单位工作。又以学生身份虚心学习，努力汲取实践知识。我们认真的工作态度、较强的工作能力和勤奋好学的精神受到了实习单位及其指导人员的一致好评。

3、实习收获

主要有三个方面。

一是通过直接参与公司的运作过程，学到了实践知识，同时进一步加深了对理论知识的理解，使理论与实践知识都有所提高，圆满地完成了本科教学的实践任务。

二是提高了实际工作能力，为就业和将来的工作取得了一些宝贵的实践经验。

三是为毕业论文积累了素材和资料。指导老师们在整个实习过程中尽职尽责，对保证实习质量起到了重要作用。实习开始时，老师们深入学生和实习单位，阐明实习大纲及实习计划内容，明确实习目的和要求。实习过程中，结合实习单位的具体情况，帮助我们学会具体地分析问题、解决问题，学会深化专业知识，用专业知识指导实践，指导我们做好具体工作;在业务不多的实习点，挖掘他们的实践经验;检查我们实习工作日记，把握实习情况，指导工作及时有效;督促我们认真完成实习报告。

实习结束后，老师们认真做好学生的实习成绩考核及评定工作，参加实习交流会，完成实习总结报告。

七、实习工作小结

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。在五天的实习过程中，我深深的感受到所学知识的肤浅和在实际运用中的专业知识的匮乏。刚开始的一段时间里，对一些工作感到无从下手，茫然不知道所措，这让我感到非常的难过。在学校总以为自己学的不错，一旦接触到实际，才发现自己知道的是多么少，这些与实践还有一段距离。

“学无止境”。以前总觉得自己有多厉害，自认为自己学到了很多知识，可以去公司大展身手，好好表现一下自己，体现一下自己的能力，但是直到去了公司实习后才发现自己有多肤浅，多浅薄。的确，在大学学到了很多关于财经保险方面的知识，但是保险是一块相当广阔的领域，它不仅要求你有专业的保险知识，更要有相关的财经知识，以及知道包括历史，地理，政治，文化等等方面的知识，这样在介绍保险时才能跟客户对答如流，全面的向客户介绍保险信息。解答客户对保险的疑问和困惑。

**保险实务实训报告篇六**

一、实习单位及岗位简介

(一)实习单位的简介

通过对理论课的学习，我了解了人身保险的基本原理、各类保险产品种类和责任等相关知识。然而这只是停留在理论的层面，如何把它运用到实践中去就需要走向市场，就需要到保险公司、拜访客户等深入到保险业务的每一个环节。此次我来到的是平安保险公司黑龙江分公司第四营业区。中国平安保险(集团)股份有限公司(以下简称“中国平安”，“公司”，“集团”)于1988年诞生于深圳蛇口，是中国第一家股份制保险企业，至今已发展成为融保险、银行、投资等金融业务为一体的整合、紧密、多元的综合金融服务集团。公司为香港联合交易所主板及上海证券交易所两地上市公司，股票代码分别为2318和601318。

中国平安拥有约45.3万名寿险销售人员及12万余名正式雇员，各级各类分支机构及营销服务部门超过4400个。截至20xx年12月31日，集团总资产为人民币11,716.27亿元，权益总额为人民币1,168.83亿元。20xx年，集团实现总收入人民币1,894.39亿元，净利润人民币179.38亿元。从规模保费来衡量，平安寿险为中国第二大寿险公司;从保费收入来衡量，平安产险为中国第二大产险公司。

中国平安在20xx年《福布斯》“全球上市公司20xx强”排名中名列第466名，英国《金融时报》“全球500强”第107名，美国《财富》杂志“全球领先企业500强”第383名，并成为入选该榜单的中国内地非国有企业第一。

(二)实习岗位的简介

本次我实习的岗位是平安保险公司的保险代理人。自保险业问世以来，保险代理人便应运而生，并成为保险业务经营不可或缺的部分。世界各国，凡是保险业发达的国家，保险代理也十分发达。目前，保险代理人在数量上，已经远远超过了保险公司人员。我国多年来在广大城乡就形成了有保险代理处、代理人和保险服务员构成的保险现代管理体系。自1992年后，国内各保险公司大都推广了美国友邦上海分公司率先采用的个人寿代理人营销制度。个人营销制度的迅速发展，为寿险市场的开拓和保险观念的普及发挥了积极的作用。目前，我国寿险营销员已经150万人。

保险代理从业人员虽然是代理保险公司招揽保险业务，但是他们的佣金却是由保险公司进行支付的，因而你不用担心代理人再会额外加收保费，更不必为保险公司与代理人的关系而产生疑问，认为代理人会损害自身利益。实际上，在规范的保险市场上，保险代理从业人员的利益与客户是休戚相关

的，可以说客户就是代理人的“上帝”，他们的收入是与销售出去多少保单和提供什么程度的服务是有密切联系的，因而两者的利益是相通的。

二、实习内容及过程

(一)实习内容

1、了解保险公司形成体制、公司文化与发展史。具体了解平安保险内部的组织体系、管理体系，总公司、分公司、支公司、营销部之间管理与责权利的划分。 2、了解保险公司在展业、承保、理赔等业务流程和熟悉主要险种和相关单证。具体知道平安保险在人寿保险、健康保险、意外伤害保险业务营销中的主要环节、主要险种。

3、进行市场调查，了解人们对保险的具体需求和认识，保险营销现状并交流心得。具体向居民介绍平安保险产品并力促成交。

(二)实习过程

实习的目的也就是学习，学习社会和工作上的许多知识。“纸上得来终觉浅，觉知此事要躬行”，只有行动才能让正确的理论和方法得以吸收和理解。但在保险公司更加强调行动的积极性，想法的先进性，被动的学习工作，效果是低下的，所以，我们需要主动出击。只有主动出击才能使许多问题迎刃而解，许多知识才能尽快享用!在实习期间，我觉得这一点我做的不足，总是怕打扰同事的工作，所以不敢贸然请教他们关于工作之外的保险知识和工作经验，从而使我错失了许多宝贵的求知经验。在以后的日子里，我定会吸取此次教训，主动出击，把握更多机会，获得更多知识和经验。在平安其工作流程可以简单的总结为五个步骤：引导客户、了解客户、介绍产品、成交和售后服务。这五个步骤构成一个销售循环。其中售后服务包括收费、保全、理赔、递送生日卡或客户服务报等。其中重要的环节就是：

第一，售前服务。其核心任务是树立保险企业良好的形象,其主要服务内容如下:(1)通过实体环境、信息沟通、价格等的有形展示,建立保险企业良好专业形象。(2)关心准顾客个人及家庭健康状况。(3)协助准顾客的事业。(4)设计、制作针对准顾客需求的险种、计划书。(5)准确的销售说明。(6)每个营业部开设24个小时热线联系电话等。

第二，售中服务。其根本目的是促成交易,其主要服务内容如下:(1)建立客户咨询电话; (2)亲自送客户体检或财务检查;(3)为客户尽量减少投保手续、流程,建立“绿色通道”;(4)亲自递交保单;(5)寄一份感激客户投保的信等。

第三，售后服务。其目的在于提高客户信心,避免保单失效以及顾客源,改善保险企业形象。良好的售后服务,有利于刺激保户再加保,增加保源,提高续保率。如果提供了令客户满意的售后服务，就会产生转介绍，这样又会获取新的销售机会，新的销售循环又开始了。工作方法有很多，如怎样与客户打交道，这包括怎样去拜访客户，怎样跟客户讲保险，怎样为客户做保险计划，等等。

三、实习收获与体会

在平安实习的两个月时间里我受益匪浅在思想上受到了深刻的教育。一是吸收了平安的优秀文化。每一次早会都唱公司司歌，并高声朗诵公司训导、服务宗旨、工作信条等，我觉得我已经融入到了平安这个温暖的大家庭中。二是进一步认识到保险不仅是一种风险管理办法，也是一种理财工具;保险代理人是在帮助别人，同时成就了自己。三是懂得了要迈向成功没有捷径，除了要有乐观的心态和毅力之外，更要拥有丰富的知识(knowledge)、执着的态度(attitude)、熟练的技巧(skill)和良好的习惯(habit)这四个专业条件，拥有这些特质可以让我们比别人更容易成功。四是增强了从事保险代理人等经纪中介工作的光荣感、使命感和责任感

2、巩固了理论知识，提高了实践能力。在学校学习了《保险学》《保险法》等理论知识，实习中将这些理论与实践相结合。我很好地熟悉了“鑫利两全保险”“智盈人生”“吉星送宝(少儿险)”“世纪赢家”等平安的寿险产品，能向客户讲解这些产品，并能向客户解释《鑫利两全保险(分红型)合同条款》《智赢人生合同条款》等。

3、培养了从事保险代理人工作的业务能力。实习中通过虚心学习，了解并熟悉了保险代理人的日常业务和工作流程，初步具备了保险代理人的工作能力。

4、提高了综合素质。(1)向部门优秀员工请教，掌握了一些好的工作方法。(2)协助林杰经理做了一些内勤工作，不仅出色完成分配的工作任务并获得好评，而且提高了自己的创新能力。同时，获得了一些管理团队的方法。(3)作为公司客户服务质量回访中心的工作人员，对客户进行了电话调查，提高了自己与人沟通的能力。

5、为以后就业做了模拟和演练。实习中，找到了自身状况与社会实际需要之间的差距，如经验不足、对事情的处理不够果断等。我将及时补充相关知识，为正式工作做好充分的知识和能力准备。

实习的日子里，在平安优秀企业文化的氛围中，我接受了锻炼，获得了提高。对于这次毕业实习，我的体会有很多，其中最深刻的有三点：

1、做保险代理人首先是做人。我们同客户打交道，首先要诚信，要善于与人沟通，这样客户才会信任我们。只有“人”做好了，保险才能做好。

2、做保险代理人是做一项事业。银行保险代理专员是传播保障福音的幸福天使，为广大群众防范人生风险，让每个家庭都拥有平安。“帮助别人、成就自己”，这是一项伟大的事业。同时，做保险代理人是做一项不需要自己投入本钱的生意。所以我们要热爱自己的工作，对保险事业怀抱着无比的信心。只有事业心强的人，才能做好保险。

3、做保险代理人需要一种奋斗精神。每天的工作都是战斗。虽然说做保险勤奋不一定能成功，但不勤奋肯定不成功。只有不断进取，才能有成就。

在平安实习的这段经历，对我以后无论从事保险这一行业还是其他行业，都会有很大的帮助。如果以后我选择了保险这一行业，我将努力工作，做一个优秀的保险代理人。

四、致谢

在此，我向董老师和平安保险黑龙江分公司四区的全体员工尤其是林杰经理和姜盼老师表示感谢，是董老师给我们推荐了实习单位，是平安给我们提供了这样一个很好的实习机会。同时也感谢与我一起实习的伙伴们，是他们的积极合作和敬业精神使得我的实习能够顺利进行。对于即将迈出校园的我们，拥有着对未来的美好憧憬，拥有着一腔热血、满腔抱负和实现梦想的激情，正所谓“有梦就有希望”，而最后成功的人都是坚信“我一定，做得到”的人。所以，让我们大步向前，勇敢地去迎接风雨，面对挑战，为了成功努力奋斗吧!!!

**保险实务实训报告篇七**

一、公司简介

中国平安保险(集团)股份有限公司(ping an insurance (group) company of china,ltd.)

中国平安保险(集团)股份有限公司(以下简称“中国平安”，“公司”，“集团”)于1988年

诞生于深圳蛇口，是中国第一家股份制保险企业，至今已发展成为融保险、银行、投资等金融业务为一体的整合、紧密、多元的综合金融服务集团。公司为香港联合交易所主板及上海证券交易所两地上市公司，股票代码分别为2318和601318。

中国平安的愿景是以保险、银行、投资三大业务为支柱，谋求企业的长期、稳定、健康发展，为企业各相关利益主体创造持续增长的价值，成为国际领先的综合金融服务集团和百年老店。

中国平安通过旗下各专业子公司及事业部，即保险系列的中国平安人寿保险股份有限公司(平安人寿)、中国平安财产保险股份有限公司(平安产险)、平安养老保险股份有限公司(平安养老险)、平安健康保险股份有限公司(平安健康险)，银行系列的平安银行股份有限公司(平安银行)、平安产险信用保证保险事业部(平安小额消费信贷)，投资系列的平安信托投资有限责任公司(平安信托)、平安证券有限责任公司(平安证券)及中国平安证券(香港)有限公司(平安

证券(香港))、平安资产管理有限责任公司(平安资产管理)及中国平安资产管理(香港)有限公司(平安资产管理(香港))、平安期货有限公司(平安期货)等，通过多渠道分销网络，以统一的品牌向超过5100万名个人客户和200万名公司客户提供保险、银行、投资等全方位、个性化

的金融产品和服务。

中国平安拥有约41.7万名寿险销售人员及8.3万余名正式雇员，各级各类分支机构及营销服务部门3,800多个。截至20xx年12月31日，集团总资产为人民币9357亿元，权益总额为人民币917亿元。20xx年，集团实现总收入人民币1528亿元，净利润人民币145亿元。从保险业务收入来衡量，平安人寿为中国第二大寿险公司，平安产险为中国第二大产险公司，平安养老险为中国第一大养老险公司，平安健康险为中国第二大健康险公司。 中国平安是中国金融保险业中第一家引入外资的企业，拥有完善的治理架构，国际化、专业化的管理团队。中国平安遵循“集团控股、分业经营、分业监管、整体上市”的管理模式，在一致的战略、统一的品牌和文化基础上，确保整体集团朝着共同的目标前进。中国平安拥有中国金融企业中真正整合的综合金融服务平台，位于上海张江的中国平安全国后援管理中心是亚洲领先的金融后台处理中心，公司据此建立起流程化、工厂化的后台作业系统，并借助电话、网络及专业的业务员队伍，为客户提供专业化、标准化、全方位的金融理财服务。通过业界首创的客户服务节及万里通、一账通等创新的服务模式，为客户提供增值服务。在20xx年度的权威调查中，集团下属平安寿险、平安产险的客户满意度均居行业首位。

二、职务介绍

20xx年7月-20xx年8月，我在中国平安做电话推销员，进行人身保险的推销工作。人身保险是以人的生命或身体为保险对象的，保险人对被保险人的生命或身体因遭受事故、意外伤害、疾病、衰老等原因导致的死亡、残疾、丧失工作能力或者年老退休责任给付保险金的一种保险方式。因此，以经营人身保险为主的保险公司所提供的产品就具有无形性、同质性、广泛多样性和分散性等特性。而且人身保险所涉及的往往是人的老、死、疾、残等。在中国这样一个儒教的过度里人们大多忌讳谈论这些话题。所以即使人们有巨大的保险需求，也很少有人主动的去购买保险产品。这就需要我们的人身保险推销员来为客户介绍保险产品，引导客户发现需求，激发客户实现需求，推销公司的保险产品，提高公司的业绩，提升公司的形象。所以保险推销工作是保险公司的赖以生存的前提。 在进公司做业务之前，我们首先要进行2周的培训工作，以确保我们能更好的适应这个工作，提高和客户的沟通能力，能够更有力的进行销售工作。挖掘客户的潜在需求并加以创造和满足。

在培训中，我学习到了销售的主要方法，懂得了如何积极的去面对人生，调整自己的心态。

人身保险的推销工作具有一些特点。

第一，推销工作具有服务性。这种服务性表现为：首先是在顾客购买之前，推销人员应根据客户的需要，帮助其设计保险方案，选择适当的险种;其次在顾客购买之后，根据客户保险需求的变化和新险种的出现，帮助顾客调整保险方案，确保其财务稳定;再次当保险事故发生或期限届满时，主动帮助客户索赔或提供这方面的咨询服务。

第二，保险工作需要丰富的知识。人身保险本身是一种合同，也是一种家庭经济计划。它不但牵涉到法律、税金、医学、金融投资、社会学方面的知识，还要考虑到客户家庭情况、收入状况及未来的经济计划和投资方向及客户的心理状态和消费习惯。

第三，推销工作意义重大。人身保险是帮助他人追求幸福人生的保证。推销员在推销工作中处处为客户着想，提供给客户优质的保单，使客户在遭遇不幸时及时得到经济帮助，渡过难关，自然会受到人们的尊敬。

第四，推销工作灵活自由。人身保险推销工作可以由保险员根据自己的情况选择工作时间、对象及地点，按照个人的计划自由调整安排。

第五，推销工作还有独特的工作程序和工作要领。所以，任何一家人寿保险公司都相当重视保险推销人员的培训与开发。

三.实习内容

实习的内容主要是销售人身保险，学习公司的企业文化、销售技巧、团队协作精神、礼仪等各方面的知识。凭着对本公司产品的了解和与其它公司产品的对比，突出本公司产品的优点和公司的良好信誉，积极开拓客户源，向顾客推销产品，并尽量推销系列产品，完成公司分配的任务

四.我的实习心得

为期两个月的保险实习,除了收获到一段快乐充实，令人难忘的时光，还学到书本以外的知识，赢得开启通往社会之路大门秘籍

这次实习把我们从学校纯理论学习中拉到了在实践中学习的环境。一进入岗位，我们意识到，该把学生时代的野性收敛了。没有规矩无以成方圆，虽然公司没有老套的束缚，它有不可违反的规定，我们就应该严于律己，这样不仅可以遵守公司的规矩，对我们自己更有好处。与公司员工的相处中，我们也学到了待人、处事的态度、方式，有很多值得我们学习的地方。这次是我们用金钱买不到的机会，无论从工作、学习、做人上，我们都有很大的收获。

1.学会了沟通。

在保险公司，部门与部门之间，个人和个人之间应该是分工合作关系，在我的实习部门，我觉得每个成员的独立工作能力很强，但合作精神却处处体现。分工的同时需要沟通，否则就无法实现既定目标，无法让工作完成得更出色。新人上道，自然容易多犯错。我认真做好每件事尽管还是会出小差错，还是会心慌，但我会及时与部门里的同事沟通，及时获得他们的帮助!

2.耐心、细心、认真对销售人员尤其重要。

对于其他人也是如此，人身保险项目多情况复杂，面对客户要耐心讲解给他们听，还要站在客户的角度给予客户意见，遇见不明情况暴躁易怒的客户要不急不恼，给他们慢慢说明，争取到客户的信任。

3.“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。

短暂而充实的实习时间给我提供了一次检验自己所学知识的绝好机会，人身保险不再是一个模糊的概念，而是一笔笔业务一项项政策措施一套套制度体系构建起来的实体。真正动手时才发现知识掌握地不扎实，许多与保险联系密切的知识欠缺，导致融会贯通的能力极差，计算机操作也不够熟练。漏洞一点点现身，适时地帮助了我查漏补缺。

4.对于团队合作的认识加深，增强了人际交往能力。实习起到桥梁过渡作用，是我们走上工作岗位的前奏。工作中团队合作不仅可以提高工作效率，还可以节约大量时间，并且能从同事身上学到不少宝贵的经验。向他人虚心求教，遵守组织纪律、单位规章、与人文明交往是顺利完成工作任务的必备条件。

5.实习的目的也就是学习，学习书本之外的知识，学习社会和工作上的许多知识。只有行动才能让正确的理论和方法得以吸收和理解。但在保险公司更加强调行动的积极性，想法的先进性，被动的学习工作，效果是低下的，所以，我们需要主动出击。只有主动出击才能使许多问题迎刃而解，许多知识才能尽快享用!在实习期间，我觉得这一点我做的不足，总是怕打扰同事的工作，所以不敢贸然请教他们关于工作之外的保险知识和工作经验，从而使我错失了许多宝贵的求知经验。在以后的日子里，我定会吸取此次教训，主动出击，把握更多机会，获得更多知识和经验。

结语：这次实习，与我而言是受益匪浅的，它不仅使我认识到自己的缺陷所在及以后的奋斗目标，更可贵的是我学习到了很多东西，对我今后人生的影响是举足轻重的。但“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”，在未来的日子里，我定会通过更多的渠道来锻炼自己。多读书，多学习，多求经验才是前途的保障!在此，特别感谢中国平安保险两个月来的栽培

**保险实务实训报告篇八**

一、实习目的：

接触实际，了解社会，增强劳动观点和社会主义事业心、责任感;学习业务知识和管理知识，巩固所学理论，获取本专业的实际知识，培养初步的实际工作能力和专业技能。

二、实习内容：

1、了解保险企业及其他企事业单位的性质，企业的经营管理目标及形成的体制，企业文化与发展史。

2、了解保险企业内部的组织体系，管理体系，总公司、分公司、支公司、营销部之间管理与责权利的划分。

3、了解财产保险公司在展业、承保、理赔等业务流程和熟悉主要险种和相关单证。

4、了解太保保险公司在个险、团险、企业年金险营销中的主要环节、主要险种、相关单证。

5、学会机动车和非机动车的承保，其中包括安居综合保险、机损利损险、企业财产保险

三、实习总结：

中国太平洋保险公司是我国最早设立的全国性国有股份制保险公司，成立于1991年，总部设于上海，为中国三大保险公司之一，其中产险类业务规模位居全国第二位。我们太平洋产险聊城中心支公司隶属山东分公司，成立于1998年，在聊城七县市均有分支机构。自成立以来、诚信经营、稳健发展，业务规模不断扩大，连续多年被省公司评为“先进单位”在业务发展、内控管理、服务质量以及社会美誉度等方面都有出色的表现，受到广大客户的认可与支持。

20xx年3月12号是我踏入太平洋保险公司聊城中心支公司的第一天。我怀着一份激动和好奇的心情来到中国太平洋保险财产股份有限公司，开始了大学以来的第二次实习实践活动。但这次与上次不同的是，这是我的毕业实习。现在回想起来，虽然只有短短的三个月的实践期，但在这三个月的实习中我学到了很多在课堂上学不到的知识,让我受

益匪浅;并且接触了很多优秀、积极工作、热爱生活的人，在这里我度过了一段快乐而又难忘的时光。咋眼看去，保险和我的专业压根儿挨不到边，但在里面学到很多东西对我终身受用。在学校我虽然学习的是会计专业但我这次的实习没有和我的专业有太大的关系，但是我觉得无论我们干哪一行都要把它做的最好。实习结束之际，我想从专业知识和人生价值两方面对这三个月的实习做一个工作小结。

我实习的部门是业管部，还清晰的记得在刚来的那两天自己觉得非常的沮丧,因为公司的每个人都在不停忙自己的事情，根本就没有人理会我这个初来乍到的实习生，于是自己就很无聊的坐在那看一些资料和条款，背一些最基础的费率.看了几天的条款有点看烦了，对于一些词语跟本就不理解并且对其中的一些险种也是搞不清楚的，没有人对于我这种现象给我过多的解释,所以我就开始讨厌这样工作式的生活了，开始想念在学校的那些同学和朋友。

回到家我把自己的想法告诉了父母，他们就很认真的开导我说刚接触社会都是这样的，做什么事情都要有个适应的过程，再说了你又是一个新人，你自己有什么不懂的事情就应该主动向老员工请教，你不问人家怎么知道你不会什么啊。经过了父母的开导于是自己突然就觉醒了，原来一直都是自己的方法不对啊.

在第二天的时候我见一个姐姐不是很忙就鼓足了很大的勇气走到她的面前问到:姐姐你现在忙吗?她告诉我现在不是很忙,那我就接着说到我来了这么长时间了这两天一直都在那看条款,您现在不是很忙那你能教给我一些简单的事情吗?,那姐姐很爽快的说：你看了这么长时间的条款应该对于车险很熟悉了吧,那我现在就教给你摩托车的承保和它的出单吧。在这一天我学会了摩托车的出单,感觉这一天比我前几天学到的都要多而且更加的实用。

其中我还了解到我们的任务就是：

1、负责保险理赔业务的上传工作，沟通保险公司与本公司业务关系及工作事宜，熟练掌握保险业务知识;

2、负责保险车辆的文件收集、整理被保险人理赔时所需要的真实有效的各项手续;

3、定期为服务经理提供详细的保险报表;

4、妥善保管保险理赔各种文件、证件;

5、完成领导交办的其他工作。

其实机动车的承保和摩托车的承保的出单没有太大的区别,机动车承保的险种就是特别的多，摩托车只是一个交通强制险，而机动车有一个“神行车机动车综合险”也就是我们平常说的“商业险”。在一开始我连商业险和交强的区别都分不清楚，以致于到现在我能熟练的出单子。到现在我才明白在我刚来的那两天为什么经理先让我看了几天的条款，因为你对自己的业务不熟悉的话根本就没有办法向客户介绍险种，如果被客户问到你，自己什么也不知道那不就完了吗?在出单的过程中有些客户要把事情问的很明白，题来举个例子吧：顾客就会说我不保交强可以吗?

其实交强险是我国对机动车第三者强制的一种险种，伴随着改革开放的春风，我国国民经济持续快速的增长，家庭的收入不断地增高人民的物资生活条件得到了极大的改善;机动车已经成为越来越多的人的代步工具，大大地提高了家庭生活的水平和质量，与此同时也带来了一系列意想不到的风险和灾难：如车辆自身的风险、地理环境的风险、社会环境的风险、驾驶人员的风险以及不断发生的交通事故等;为了维护国家利益、稳定社会、促进经济发展、保障道路交通事故当事人的合法权益和妥善处理道路交通事故，政府部门加大了力度改善交通环境，加强了道路交通安全的宣传;同时《中华人民共和国道路交通安全法》也作了相关规定：如第十七条“国家实行机动车第三者责任强制保险制度，设立道路交通事故社会救助基金，具体办法由国务院规定”。

机动车第三者责任强制险的书面语是这样定义的：责任保险是财产保险的一种，是以被保险人依法应负的民事损害赔偿责任或经过特别约定的合同责任为保险标的的保险。关于第三者按通常的理解保险合同中的保险人是第一者，被保险人是第二者，除他们以外的均属于第三者;依据国际通行的保险理念，机动车第三者责任险中的第三者是指除被保险人和保险车辆上人员之外的所有人。各保险公司对第三者的定义大致也相似，如：第三者：是指除被保险人与保险人之外的、因保险车辆的意外事故致使保险车辆下的人员或财产遭受损害的受害方(1);第三者：是指除投保人、被保险人、保险人以外的，因保险车辆发生意外事故遭受人身伤亡或财产损失的保险车辆下的受害者(2)。第三者责任险：被保险人或其允许的合格驾驶员在使用保险车辆过程中，发生意外事故，致使第三者遭受人身伤亡或财产的直接损毁，依法应当由被保险人支付的赔偿金额，保险人依照《道路交通事故处理办法》和保险合同的规定给予赔偿。但因事故产生的善后工作，保险人不负责处理(3)。第三者责任险：被保险人或其允许的合格驾驶员在使用保险车辆过程中，发生意外事故，致使第三者遭受人身伤亡或财产的直接损毁，依法应当由被保险人支付的赔偿金额，保险人依照《道路交通事故处理办法》和本保险的规定，在保险单载明的赔偿限额内给予赔偿。但因事故产生的善后工作，保险人不负责处理(4)。第三者责任险：

被保险人允许的合格驾驶员在使用保险车辆过程中发生意外事故，致使第三者遭受人身伤亡或财产的直接损毁，依法应由被保险人支付的赔偿金额，保险人依照保险合同的规定给予赔偿，但因事故产生的善后工作，由被保险人负责处理(5)。第三者责任保险是责任保险的一种，与其它责任保险一样，其承保的标的是一种无形的民事损害赔偿责任，其承保的是投保特定财产保险的被保险人所负的第三者责任;所谓的第三者责任是指由于疏忽或者过失致使他人财产损失或人身伤亡而依法应负有的赔偿责任。

强制保险是以法律、行政法规为依而建立保险关系的一种保险，一般基于国家实施有关政治、经济、社会和公共安全等方面的政策需要而开办，凡是法律、行政法规规定的对象都必须依法参加保险;设立强制保险的目的在于利用保险聚集众人的力量，分散风险的原理和大数法则，将被保险人个人原本难以承担的赔偿数额分散于社会之中，以减轻被保险人的损害、维护受害人的利益、保障社会的稳定。

还有一种顾客也回问到第三者强制责任险赔偿的归责原则“归责原则是确定侵权行为人承担民事赔偿责任的原则，包括：过错责任原则、无过错责任原则、公平责任原则;其中过错责任原则有四个构成要件，即违法行为、损害事实、违法行为与损害事实之间的因果关系和主观过错;无过错责任原则则是根据法律的规定，当损害发生时，不管加害人主观上是否存在过错，均应当承担责任的一种归责原则;公平原则是指当损害事实发生时，双方当事人都没有过错，基于公平的考虑，由双方当事人公平地分担损失的原则。

每个公司也都有各自的规定：首先我们看看各保险公司的规定：中国人民财产保险股份公司机动车保险条款第十二条规定“被保险人索赔时，应当向保险人提供保险单、事故证明、事故责任认定书、事故调解书、判决书、损失清单和有关费用单据”，第十三条规定“保险人依据保险车辆驾驶员在事故中所负责任比例，相应承担赔偿责任”;

中国人民财产保险股份公司机动车辆第三者责任保险条款第二十三条规定“保险人依据保险车辆驾驶人员在事故中所负的责任比例，承担相应的赔偿责任”;

华安全国机动车辆保险条款

第十三条规定“

保险人依据保险车辆驾驶员在事故中所负责任比例，相应承担赔偿责任”;

太平保险有限公司机动车辆保险条款第十三条规定“

被保险人索赔时，应当向保险人提供保险单、事故证明、事故责任认定书、事故调解书、判决书、损失清单和有关费用单据。”第十四条规定“

保险人依据保险车辆驾驶员在事故中所负责任比例，相应承担赔偿责任”。

从以上各家保险公司的相关条款我们可以看出他们都是以机动车驾驶人员的过错程度来承担相应的赔偿责任的，即都是按照过错责任来进行赔偿的。

我们太平洋产险不但承保各种车辆，还有家庭安居理财，各种进出口货运险什么的。而我不仅要学会车险，同时还要把这不同种类的各种险别学会，这一个个都看着简单可操作起来就没有那么简单了，而且也不能粗心大意，马虎了事，心浮气躁。我们保险出单员主要是将保户或保险代理人提供的保险单信息录入到保险公司专门的业务程序中去,虽然没有太大的难度,但要仔细认真，然后将保险单提交核保员,当核保员将保单核对并提交回出单员时,出单员按规定打印保险单证等。业务流程中:

出单员应注意核对保户或保险代理人所提供的信息是否准确,并认真录入业务程序,需掌握一般的保险业务知识。我一开始就出的错误特别的多，出错之后就不能再改变了，而且就直接关系着钱的多少，做任何事都一样，需要有恒心、细心和毅力，那才会到达成功的彼岸，我们的工作是整个工作的把关口，如果第一个环节就出错了就后面的结果就会乱做一团。

在我国加入wto之前，保险条款和费率基本是由保险监管机构统一制定的，并有严格的监管措施，加之当时保险市场的竞争主体不多，竞争不甚激烈，各家公司正常经营一般都有较丰厚的利润。我国加入wto之后，根据市场经济发展的客观要求，保险监管机构逐步取消了统一制定条款和费率的做法，改由各家公司根据市场需求和自身经营能力，自主地制定各种条款和拟定费率，实行费率市场化，这一改革的必然性和正确性是不容置疑的。所以我们的条款和费率经常的更换，我们要不停的学习才能跟上时代的脚步，才能不被社会所淘汰。

我觉得实习可以让我们更实际的机了解和熟悉工作实际的机会，只有在实际工作中，我们才可以知道工作到底是怎么一回事、自己更适合做什么、哪些知识是有用的、对自己的知识结构做哪些补充和调整、如何处理工作中的人际关系等等，这将有助于我们更全面地认识自己和了解职业，并据此科学地设计自己的职业生涯。我首先要充分认识自己，进而不断地去改造自己;善于发挥自己的长处，敢于接受批评，弥补不足------这就是我对自己实习的态度。

很感谢学校和中国太平洋财产保险股份有限公司聊城中心支公司给我提供了这样一个机会。

**保险实务实训报告篇九**

摘要：随着社会的快速发展，当代社会对即将毕业的大学生的要求越来越高，素质教育也越来越重要。为了能够更好的适应严峻的就业形势，，尽快的融入社会，为自己步入社会打下坚实的基础，即将毕业的我们更需要拓展对素质这方面的学习。素质教育是一种思想，是一种面向全体、促进个体全面发展的教育。 关键词：素质教育 就业形势 学习 发展

素质教育是高等学校的基本任务之一，其核心在于强调作为主体的人的基本综合素质的养成和发展。大学生素质教育涉及大学生素质教育的方方面面，包括学生的各种素质涵养、基本技能、敬业精神以及综合知识与实践能力的培养和锻炼等等。其中，培养大学生的团队精神与创新精神以及意志品质，最有效的方法就是大学生素质拓展训练。

素质拓展训练是一种对人的思想、心理、意志、品质、能力、身体以及顽强精神的一种磨练和考验，同时也是对人的合作精神、团队意识、临场经验的模拟和训练，是一种新的素质教育与现实体验相结合的“实战演习”。现代拓展训练以培养团队精神、合作意识与进取精神为宗旨，利用自然环境，通过专家精心设计的训练项目达到“磨练意志、陶冶情操、完善人格、熔炼团队、挖掘个人潜力、提升管理水平”的训练目的，全面提高受训者的人格品质、心理素质和团队精神。

一、实习单位简介

中国人寿与中华人民共和国同龄，是国内最早经营保险业务的企业之一，肩负中国寿险业探索者和开拓者的重任，走过了长达半个多世纪的发展历程，深谙国内寿险市场经营之道。

20xx年12月17日和18日，中国人寿保险股份有限公司分别在纽约和香港上市，并创造了当年全球最大规模的ipo。20xx年1月9日，中国人寿保险股份有限公司回归国内a股上市，自此公司成为国内首家“三地上市”的金融保险企业。

经过长期的发展和积淀，中国人寿拥有比肩全球的雄厚实力。截止20xx年，

中国人寿保险(集团)公司已连续八年入选《财富》“世界500强”。作为中国人寿保险(集团)公司的核心成员单位，截止20xx年12月31日，中国人寿保险股份有限公司以及其子公司总资产达人民币14105.79亿元，位居国内寿险行业榜首。

目前，中国人寿致力于实施“资源配置合理，综合优势明显，主页特强，适度多元化，备受社会与业界尊重的内含价值高，核心竞争力强，可持续发展后劲足”的集团化战略，奋力打造“实力雄厚、管制先遣、制度健全、内控严密、技术领先、队伍一流、服务优良、品牌杰出、发展和谐”的国际顶级金融保险集团。

二、实习目的

三个月的实习是我们大学期间的最后一门课程，不知不觉我们的大学时光就要结束了，在这个候我们非常希望通过这次实习实践来检验自己掌握的知识的正确性。所以，我选择了在中国人寿理财中心开始我的实习生涯。

三、实习内容及过程

时间总是在我们不经意间从指缝间流过，在国寿已经工作了两个多月了。起初的一个月都是理论培训。第一个星期是保险从业人员培训，每天都是上课，做习题，看书。有时候感觉这样的紧迫感像是回到了高中高考那阶段。第二个星期就是保险代理人资格考试。经过一个星期的突击培训和不断的做习题，终于在星期一上午考完了，也过关了。

隔一天，又接到部门老师的通知，去西苑山庄接受封闭式的三天培训。说实话，中国人寿真的注重人才的培养，我们培训的环境比例来培训的环境要好很多，老师说他们以前都是在部队区培训的，那里的设备根本不及我们这边的西苑。为了不负公司的期待，我们只有努力学习这三天的课程。

结束三天的课程，我们就正式到城区理财中心上班了。每天都是开早会，早会结束后第一天是约客户参加答谢会，第二天是召开答谢会，第三天是客户售后追踪拜访。就这样三天一循环，一直到现在都如此。

在这期间，我真的改变了很多。以前遇见陌生人都很好说话的，现在和陌生客户能流畅的交谈，已经改变了害羞的小毛病。国寿，真的让我成长了很多。

四、实习总结及体会

第2 / 5页

我怀着美好的期盼来到了中国人寿保险股份有限公司无锡市分公司城区理财中心，在这里，我改变了很多，也成长了很多。我所学到的有些是书本上给予不了的，比如流畅的洽谈和开朗的性格。

每天约客户，拜访客户，虽然很辛苦，但是过程我很享受。我并没有把它当成实习来看待，而是看成了一份事业去拼搏。因为是新人，在一两个月之内很少会签单也是很正常的，最主要的是一份心态，一份积极向上的乐观心态，这对于营销人员来说很重要。

人生有两条路要走，一条是必须要走的路，一条是想要走的路，只有把你必须走的路走完，才能走你想走的路，而我，选择国寿，是为了走我想走的路。我始终坚信，生活是甜蜜的，未来是美好的。

**保险实务实训报告篇十**

一、实习说明

(1)实习时间：

(2)实习地点：

(3)实习性质：

二、实习单位简介

阳光保险集团股份有限公司是国内七大保险集团之一，由中国石油化工集团公司、中国南方航空集团公司、中国铝业公司、中国对外贸易运输(集团)总公司、广东电力发展股份有限公司等国有大型企业集团为主发起组建，注册资本金为27.5亿元人民币。公司股东实力强大，涉及行业广泛，股权结构合理，符合现代企业制度。阳光保险集团股份有限公司拥有阳光财产保险股份有限公司和阳光人寿保险股份有限公司等多家专业子公司。

阳光保险的发展历程是以xx年7月28日阳光财产保险股份有限公司成立为标志;xx年6月27日，阳光保险控股股份有限公司成立;xx年12月17日，阳光人寿保险股份有限公司成立;20xx年1月23日经中国保监会、国家工商总局批准，阳光保险控股股份有限公司正式更名为阳光保险集团股份有限公司。

由于经营管理的良好表现和优秀的企业文化建设，阳光保险先后获得百佳“中华儒商”、五十强“人民信赖品牌”、十强“保险行业竞争力品牌”、“亚洲500最具价值品牌”、“亚洲十大最具影响力品牌”和20xx中国最佳商业模式等大奖，公司的品牌形象不断提升。

阳光保险秉承“打造最具品质和实力的保险公司”的公司愿景，以“共同成长”为使命，把“诚信、关爱”、“创造价值”作为核心价值观，坚持“工作激情与管理理性”、“创新与执行”、“团队合作与发挥个人作用”等三个方面高度统一，发扬“战胜自我”的企业精神，以崇高的道德水准、高效健全的管理和高素质、高境界、高度职业化的员工队伍，为客户提供优质稳定的服务，成为高成长性的公司，成为客户首选的公司，成为优秀人才向往的公司。

三、实习环境

在公司，采取小组工作的形式，每个组有差不多十几个人，设一个组长，每个人都分配了工作任务，每个月都有硬性归定要完成多少指标，并按5%进行提成奖励。

当我们这些新来的员工被分配到各个小组以后，组长会发给我们一份客户电话表，这份电话表是由小组负责电话查询的工作人员在网上搜集到的，然后，组长还会给我们一份话术，主要写了如何与客户沟通交流的对话示例，如：我们先说，“先生.小姐，你好.我这里是阳光保险电话中心的，我姓，工号。今天打电话给你是我们阳光公司周年庆，有个短期的活动由我负责通知到你，是不需要你作任何消费的，你听听做个参考就可以了”。对方有可能会继续与我们通话，或直接拒绝，这份话术上都做了说明，让我们这些新人进行参考。

四、实习过程

一、了解过程

在当今的时代，电话作为一种快捷、方便、经济的通讯工具，在咨询和购物方面已日益得到普及。现代生活追求快节奏、高效率，电话销售应此而生。电话销售是指通过电话推销产品和宣传公司业务。电话销售要求销售员具有良好的讲话技巧、清晰的表达能力和一定的产品知识。电话作为一种方便、快捷、经济的现代化通讯工具，正日益得到普及，现代生活追求快节奏、高效率，电话销售作为一种新时尚正走进千家万户。

我所在的公司主要做的是人身寿险，这家公司规模比较大，有四百多人，应该算是一家中型以上的公司了，公司主要由三个部门组成，电话营销部：大约有三百人了，主要进行销售工作。技术部：负责发送名单数据，处理电话技术方面工作。后勤部：负责人员管理和公司日常管理。一般的工作流程是，我们通过电话方式，拨打电话联系陌生人，向他推销我们的的产品，如果顾客满意的话，就登记顾客资料，再提交审核，最后出文本合同送到顾客那签字刷卡.保单的额度-18000之间。

二、具体工作情况

每天我们的工作都是，按照技术部给的电话单，挨个拜访，打电话，平均每天差不多有100多个电话，电话的主要内容是介绍我们的保险产品，希望客户能参加进来，然后就登记资料，再出合同。虽然活不难，可是在实际工作，却碰到了许多意想不到的麻烦。

首先，技术部虽然每个星期都给我们发了三百个电话，但是只是个电话号码而已，其他资料什么都没有。在这三百个当中，有的电话是打不通的，或者是空号，或者没有人接听.这种情况占了30%。其次，就是对方接电话，可能她们经常接这样的电话吧，有的听完公司介绍后，一听是推销保险的就直接挂掉电话。这种情况占了60%.剩下的10%呢就是听完产品介绍的，有的有兴趣会继续听下去，没有兴趣的就直接挂机了，这时候我们就要想进办法跟顾客聊下去，如给他们下风险意识，重复我们产品的优势，或者不聊保险，聊其他生活内容等等，唯一目的就是不要让他们挂机。

刚开始打电话的那两天因为是新人，对话术和说话技巧不熟悉，挂机率超级高，比如一周的三百个数据，两天就打光了，一天100多个电话，通时才一个小时多一点点，不能按期完成要打的电话目标话，数据打完了就重复拨打，有些电话被我重复打了四遍，搞得我都不好意思再打电话过去了。还有就是，有时连续打了好十几个电话，对方不是空号，就是直接拒绝你，要是碰上一个态度比较恶劣的人，可能还没说上一句话，就被对方给骂回来了，那个时候我的心情会是非常糟糕的，情绪也很低落，这样的情况，所有同事都碰到过。首先呢，他们要求我们这些新人去听优秀销售人员的录音，然后还原，再模仿他们的话术去跟顾客交流。这样两个个星期后，挂机率没有那么高了，基本都能和顾客聊上了，每天的通时也在2个小时以上了.第二周星期五，我一生可能都不会忘记这个时间，幸运之神降临在我身上，我终于出单咯，而且是个8000的大单，那时候兴奋的输入顾客资料时手都是颤抖的。合同是我和小组一个老人陪我亲自送上门的，顾客也顺利签字刷卡了，有了这张单，这个月考核目标也顺利完成了。

我的组长经常对我说：“每天要尽可能多打电话，这样潜在的意愿客户就能被发掘出来，就会有收益了”。同时，她还让我把那些对产品感兴趣的用户名字单独列出来，然后隔两天在给对方回电话，进行沟通，这样会好一点。因为电话销售这个工作，有点像守株待兔，或者通俗的说就是碰死耗子，我们除了要有良好的口才与沟通能力外，自身的运气成份也很重要，因为有可能对方就急需你的产品服务，可就是找不到，这个时候，你一个电话打过去了，对方会十分兴奋的和你合作，并且给你签字刷卡，而对那些感兴趣的客户进行反复沟通，他极有可能就心动了，并且最终决定和你合作，当然，电话销售工作对于女孩子来说优势很大，因为女孩子可能更善于和人沟通，由其是男老板，对方及时不做，也会很耐心的和你聊几分钟，说不定在这几分钟里，机会就来了。同时，当我们打的电话数量越多，潜在的机会也就越多，因为在社会上，有了一种产品，肯定就会有需要的人，只不过，你要把消息告诉他，这样他才会决定是否购买你的产品或者服务。

面对拒绝率高达95%的电话销售保险行业，第一个月是非常难熬的，有时候电话打得真的超级郁闷，被连续拒绝几十次之后再加上被顾客骂过之后，心情已经滑落到了最低点，再也不想继续打下去了，有几次甚至连放弃的念头都有。做电话销售最主要的就是心态问题，所以我把电脑的屏幕弄成了个跳动的大笑脸，每次郁闷时就看看那个笑脸，心情也会受其感染起来。另外一点呢，就是要忽视顾客的拒绝，把它当放屁，但是现在我还不能达到这个境界，被有些顾客拒绝后还是会忍不住骂回几句，当然不是在电话上，而是挂机后…

五、实习期工作总结和收获

电话销售对于如何抓住顾客和找到有利顾客都取决于一分钟的开头语。而且针对不同的顾客又要用不同的开头语每次与客户之间的沟通都是不同的，不能只按文稿上面的文字去沟通，这就要针对不同的人采用不同的方法，一套方针是不能很好地营销。还有针对女性与男性也要有不同的方法，一般女性比较贪小便宜，男性比较爽快，所以针对女性一开口就要说：“我们公司有个优惠活动，能为您介绍一下吗?”这样她们就会耐心地听下去，男性一般不采用这种方法。所以就要求我们在每一次的对话中积累经验，总结话术这样才能做的更好。另外最重要的一个因素就是普通话和礼貌，没有礼貌别人也不会尊敬你。普通话不标准别人也听不懂。特别是对于一个话务销售员来说标准的普通话和甜美的声音是很重要的!在真正走进电话营销职场期间，我深有体会。当学到“顾客就是上帝，顾客是我们的衣食父母，顾客永远是对的!”等顾客理念，让我们体会到要主动关怀顾客，了解顾客，沟通顾客，主动为顾客着想;当学到以“诚信为本，有诺必践，恪尽职守，率先垂范!”的工作信条时，体会到我们电话营销中心应该坚持的工作准则和行为风范;

当然我所接触的最多的就是电话、电脑。电话是现代商人越来越常用的一种交流工具，因此，做电话营销人员了解一下打电话的一般要求是很有用的。打电话的基本原则是简明扼要，切忌罗嗦，既突出不了问题，又占用别人时间，从而引起别人反感作为一名话务销售，所以沟通是很重要的一种交流方式。在一片永远做不完的业务的前景下，如何进行沟通，如何做好沟通从心开始，都要留给我们自己去深思，在实践上慢慢体验得出经验并运用于实践，提高自己的工作效率!另外在实习其实也是在不断的学习。不但要学习产品知识，而且要学会如何做人做事，怎样待人接物。在公司实习这段时间我学会了很多学校中学不到的知识，不断的充实了自己。自己已经不一个学生了，每天8点起床，然后象个真正的上班族一样上班。回想起自己的这2个半月的工作经历，虽然有眼泪也有辛酸，但最多的还是历练与收获。实习过程中遵守公司的各项制度，虚心向有经验的同事学习，两个半月的实习使我懂得了很多以前不知道的东西。也收获了很多朋友，同时也学到了很多东西，电话营销能力和业务知识有了很大的提高，但同时也看到了我一些不足：有时还不能时刻保持自己的微笑、说话的频率有时过快、说话的声音有时过高、给顾客考虑的时间有时太短等等，我将不断地改正自己的缺点，修正自己的不足，补缺补漏。

实习是每一个大学毕业生必须拥有的一段经历，他使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识也打开了视野，长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，实习是我们把学到的理论知识应用在实践中的一次尝试。因为任何知识源于实践，归于实践。所以要付诸实践来检验所学。在以后的工作中我一定践守诺言;“诚信为本，有诺必践，恪尽职守，率先垂范!”的工作格言，我将引以为范!这次的实践我相信是我以后人生的一大起点，我会沿着学校这条港湾向社会这片大海航行，风雨无阻…

六、致谢

感谢广东深圳阳光保险电销中心给了我这样一个实习的机会，能让我到社会上接触学校书本知识外的东西，也让我增长了见识开拓眼界。同时感谢我们小组组长、各个小组成员，你们帮助我解决处理相关问题，包容我的错误，让我不断进步。此外，我还要感谢我的实习指导老朱曼婷老师，在实习期间指导我在实习过程中需要注意的相关事项。我感谢在我有困难时给予我帮助的所有人。

**保险实务实训报告篇十一**

一、前言

(一)实习目的

营销实习是继专业核心课程后的一个专业实践教学环节。通过实习，加深对市场营销理论知识的认识与理解，掌握企业市场营销计划、组织、执行、管理与控制等方面工作，熟悉市场营销的有关原理、策略与方法;初步了解企业营销实践及操作方法、 技巧;学习运用市场调研技术了解宏观与微观市场，竞争对手、消费者心理及行为等，并运用所掌握的知识帮助解决企业营销管理面临的实际问题，为企业决策提供参考依据，使理论与实践相结合。

(二)实习过程

这一次的专业实习，我们是在平安保险公司湘潭分公司进行的。在专业老师以及平安保险公司工作人员的领导下，我们顺利地展开了为期十天的市场营销实习。在这十天中，我们被安排下市场做问卷调查及几个基本险种的销售，亲身体会在开拓市场时可能遇到的各种问题，并总结经验教训，使我们能将所学的专业知识更好地融会贯通。同时，平安保险公司为我们提供了各种视频讲座和名人讲座，使我们在了解平安保险公司的同时，对未来的专业学习和工作有了一个更好的把握。

(三)实习单位、时间与内容

1.实习单位：中国平安保险公司湘潭分公司

2.实习时间：20xx年6月10日至20xx年6月24日

3.实习内容：

(1) 企业市场调查与预测的方法和技术。

(2) 企业市场推广与业务拓展。

(3) 人际沟通与企业促销。

(4) 价格理论与技巧。

(5) 产品组合及产品策略。

(6) 企业文化与员工激励。

(7) 渠道设计与渠道策略。

(8) 营销整合、渠道整合、促销整合等。

(9) 与营销有关的其他内容。

4.实习体会

本次实习中最大的收获，就是让我了解到学习专业知识和实际营销是两码事，比起知识来说，实际的营销技巧更像是基础，只有掌握了基本的营销技巧，才能进一步地运用书上的知识，而这正是我所缺乏的。同时，我也对营销有了更深的理解。现代营销是建立在商家和消费者互利共赢的基础上的，因此更加注重消费者的利益以及情感，保险则将这一点发挥得更加显著。平安保险公司处处以情动人，从消费者自身的利益和情感趋向出发，在盈利的同时赢得了消费者的信任。最后，通过这次实习，我对平安保险公司以及保险这个行业都有了新的认识。以前认为保险不具有真实性，保险公司的诚信也很难保证，但通过学习，我认识到商业保险却是是于国于民都有利的，而大多数的保险公司也是合法正规，值得人们相信和尊敬的。

二、 实习企业简介

“我们不是在销售保险，是在销售父母的爱”，进入中国平安保险湖南湘潭分公司，我们首先见到的就是这样一个醒目的标题。

中国平安保险湖南湘潭分公司，是中国平安建立的湘潭基地，坐落于湘潭市河东大道金桂名城4楼。中国平安保险公司湘潭分公司主打人寿保险，下面分为营销和区拓两大版块。营销下设弘和区和太阳区，弘和区划分为和一部、金诚部、金欣部、金典部;太阳区划分为天龙八部、阳光九部、天源十部、湘乡。区拓则包含三课、八课、九课。此次我们实习的单位正是弘和区下的金欣部。

中国平安保险(集团)股份有限公司于1988年诞生于深圳蛇口，是中国第一家股份制保险企业，至今已发展成为融保险、银行、投资等金融业务为一体的整合、紧密、多元的综合金融服务集团。公司为香港联合交易所主板及上海证券交易所两地上市公司，股票代码分别为2318和601318。中国平安以“专业创造价值”为核心文化理念，倡导以价值最大化为导向，以追求卓越为过程，形成了“诚实、信任、进取、成就”的个人价值观，和“团结、活力、学习、创新”的团队价值观。集团贯彻“竞争、激励、淘汰”三大机制，执行“差异、专业、领先、长远”的经营理念。中国平安的愿景是以保险、银行、投资三大业务为支柱，谋求企业的长期、稳定、健康发展，为企业各利益相关方创造持续增长的价值，成为国际领先的综合金融服务集团和百年老店。

三、 实习企业现状分析

(一)经营现状

寿险业务方面，中国平安已经实现规模保费平稳较快增长，最近五年同比增长均在25%以上，且业务结构不断优化，20xx年前三季度规模保费同比增长22.4%，而同期经过重大风险合同测试和混合风险合同拆后的会计报表保费收入同比增长高达31.8%，也与质量不断提升。

(二)营销环境

首先，由于社会保障体制的改革，今后政府和企业大包大揽的状况将彻底打破，社会统筹保险只能满足人满安全方面的基本需求，不足部分将通过商业补充保险来解决，从而为商业保险的发展提供更大的空间;其次，随着湘潭的进一步发展，湘潭人民对于商业保险的需求和支付能力都会有所提高，保险市场潜力巨大;同时，平安保险公司进入湘潭市场较早，实力也比较雄厚，在湘潭地区的市场占有率也很高。但是随着长株潭一体化进程的加快，湘潭保险市场进一步地开放，有许多保险公司涌入了湘潭，其中虽以中小型公司为主，也不乏实力雄厚的大型公司。因此，湘潭平安保险公司需要对目前营销环境的改变而有所准备。

(三)结构体制

湘潭平安保险公司旗下业务主要分为平安寿险和平安产险，而平安寿险则是其主要经营内容。

为了更好地开展业务，公司业务又分为营销和区拓两大版块。营销下设弘和区和太阳区。弘和区划分为和一部、金诚部、金欣部、金典部;太阳区划分为天龙八部、阳光九部、天源十部、湘乡。区拓则包含三课、八课、九课。通过这样的划分，湘潭平安保险公司能很方便地对各个部门进行管理，第一时间了解到公司业务的发展状况。

四、 企业现存问题

看到成绩的同时，一定不能忽视湘潭平安保险公司营销现状中的一些缺失和不足，这些问题主要表现在下述几个方面。

第4 / 7页

(一)诚信问题

当前，在寿险业务快速发展的过程中，由于佣金制的薪酬方式使寿险营销具有利益驱动性，带有传销色彩和不规范营销的营销体制，对营销人员缺乏利益与风险的约束机制等原因，寿险营销存在一些不诚实的营销方法，如营销员为获取保单，进行不实的推销，这使原本不高的社会诚信度更加受到损害，由此造成的问题逐渐暴露出来，并有愈演愈烈之趋势，严重地影响了保险的社会信誉，破坏了保险的市场环境。

(二)营销观念

中国平安作为中国保险公司的第一名，得益于其先进的营销观念和管理制度，但是作为分公司的湘潭平安保险公司显然没有和总公司接轨，而是采取原始的纯人员推销。这种营销体制不但管理复杂，而且成本巨大，业绩容易受到个人影响，不稳定因素较多。

(三)企业形象

由于社会环境的巨大进步，现代营销要求企业在谋求商业目的的同时，能够通过自己负责任的行为，倡导并履行主流的社会价值观念和道德理想，在为社会创造价值的同时，承担起企业社会责任。而对于一个保险企业来说，这一点尤为重要。但是湘潭平安保险公司却没有选择举办一些知名的公益活动来美化其在消费者心中的形象，而是采取人员推广的方式来宣传企业，这种方式成本很高，效果往往却很不理想。

五、 对企业营销水平的建议

(一)维护企业形象，加强品牌宣传

平安吸收了中国优秀传统文化和西方现代管理思想的精华，形成了广为外界赞誉的企业文化。作为一个分公司，我们有义务去加强和维护其企业形象。更好的工作环境是对平安销售人员的负责，更好的地理位置是对平安顾客的尊重与理解。

平安多年来的成功和品牌的宣传是分不开的。从“无论和适合度，何种方式，我们都衷心祈求，中国平安，平安中国”的地名篇起，到“一辈子只有平安好”的走过篇，那天籁般的音乐，温情流露的画面，祥和的景象，亲近将抗的任务，都深深的凸显出平安保险公司是真正扎根中国土地，切实关心中国人民的生活，与中国老百姓同呼吸、同发展的保险公司。所以湘潭分公司在宣传这环节上应该多下功夫，可以做海报，可以上广告。一个成功的品牌宣传比上街做调查的效果来的更快，来的更强。

(二)服务至上，诚信保障

第一，建立“诚信原则”，再造寿险营销的公信度;实行专业化分工、市场化运作、企业化经营，重塑保险产业链“诚信原则”的建立，需要保险的同业和保险监管部门按照各自不同的社会分工，针对保险市场及寿险营销中的问题，抓住主要矛盾，在发展中整理营销队伍，建立同业公约。将现有的问题按照政府与企业的不同定位，有些事情政府监管，有些问题市场调节，让政府监管这只“有形的手”与市场调节这只“无形的手”有机地结合起来。让“诚信原则”作为保险同业的公则，再造寿险营销的社会公信度。

第二，平安寿险要按照专业化分工的原则，将保险市场分析、产品开发、营销管理与保单销售、售后服务等各个环节实行专业化分工，按照市场化运作，实行企业化经营。这样，可提高公司的市场经营能力和获利能力，减少经营成本和经营风险，规范市场行为，实现公司的健康发展。

六 实习收获

通过本次为期十天的专业实习，可谓是受益匪浅。不仅仅是工作内容方面的收获，更多的是在素质方面的提高：

第一，通过实习，我发现公司最注重的是职工的道德方面，比如说为人真诚等。俗话说“精诚所至，金石为开”， 只要人的诚心所到，就能感动天地，使金石为之开裂。真诚是打开人们心灵之窗的一把钥匙，当我刚到保险公司进行实习时，说实话面对陌生的环境、陌生的人，完全不同于校园生活的地方，真的有点担心，但是我秉承着真诚的态度对待他人，很快感受到其实我们的差距没有那么大。平时总听到这句话：要想别人尊重你，首先你要尊重别人，而只要你真诚的对待他人，他人也会以真诚的态度回报你。

第二，团队合作能力是从事任何工作都需要具备的能力，而这一点在保险公司的工作过程中也得到了充分的体现。由于我们需要下市场去进行收集调查问卷，而且每人都有数量的要求，但是我们并不是每个人都能达到要求，状态也每一天不一样。因此，这更要求我们团队合作，能力稍强的队员要帮助其他队友收集问卷，告诉其他队友自己的心得和诀窍，而如果他有一天状态不好，难以完成任务时，其他队友也都会帮助他。大家都秉承着团队合作的精神工作，这样的工作效率当然更高，工作质量也更好。

第三，随着日复一日重复的工作，我开始有点不耐烦，这时廖老师告诉我，几乎所有的工作都是这样的，而我们要做的是在工作中寻找乐趣、激发热情，并且保持耐心。虽然激情与耐心看似完全相反的两个词，但是它们就好像火与水的关系，往往火的激情容易被水的耐性所控制，工作中也是这样，是激情与耐心必须共存的过程。只有激情而没有耐心做出来的工作是浮躁的，只有耐心而没有激情做出来的工作是没有亮点的，我们一定要学会在重复的工作中多做多学，不断地充实自我。

通过这次为期十天的实习，我学到了很多东西，不仅是专业方面的，更多的是实际的工作技巧以及素质的提高。同时，我也及时地认识到了自身的一些不足，而这十天的锻炼以及老师的耐心教导，也使我找到了改正的方法，我将运用这次实习中的所学所见，不断地完善自我，达到一个新的高度。

**保险实务实训报告篇十二**

人身保险是以人的生命或身体为保险对象的，保险人对被保险人的生命或身体因遭受事故、意外伤害、疾病、衰老等原因导致的死亡、残疾、丧失工作能力或者年老退休责任给付保险金的一种保险方式。因此，以经营人身保险为主的保险公司所提供的产品就具有无形性、同质性、广泛多样性和分散性等特性。而且人身保险所涉及的往往是人的老、死、疾、残等。在中国这样一个儒教的过度里人们大多忌讳谈论这些话题。所以即使人们有巨大的保险需求，也很少有人主动的去购买保险产品。这就需要我们的人身保险推销员来为客户介绍保险产品，引导客户发现需求，激发客户实现需求，推销公司的保险产品，提高公司的业绩，提升公司的形象。保险推销工作是保险公司的赖以生存的前提。

人身保险的推销工作具有一些特点。

第一，推销工作具有服务性。这种服务性表现为：首先是在顾客购买之前，推销人员应根据客户的需要，帮助其设计保险方案，选择适当的险种;其次在顾客购买之后，根据客户保险需求的变化和新险种的出现，帮助顾客调整保险方案，确保其财务稳定;再次当保险事故发生或期限届满时，主动帮助客户索赔或提供这方面的咨询服务。

第二，保险工作需要丰富的知识。人身保险本身是一种合同，也是一种家庭经济计划。它不但牵涉到法律、税金、医学、金融投资、社会学方面的知识，还要考虑到客户家庭情况、收入状况及未来的经济计划和投资方向及客户的心理状态和消费习惯。

第三，推销工作意义重大。人身保险是帮助他人追求幸福人生的保证。推销员在推销工作中处处为客户着想，提供给客户优质的保单，使客户在遭遇不幸时及时得到经济帮助，渡过难关，自然会受到人们的尊敬。

第四，推销工作灵活自由。人身保险推销工作可以由保险员根据自己的情况选择工作时间、对象及地点，按照个人的计划自由调整安排。

第五，推销工作还有独特的工作程序和工作要领。所以，任何一家人寿保险公司都相当重视保险推销人员的培训与开发。

我的实习心得

为期两个月的保险实习,除了收获到一段快乐充实，令人难忘的时光，还学到书本以外的知识，赢得开启通往社会之路大门的五把金钥匙：

第一把金钥匙：真诚

“精诚所至，金石为开”，当人处于一个陌生的环境时，用什么去打开别人的心灵，得到别人的认可?真诚!记得踏入人寿的第一天，刚离开人力资源部的会议室我就被一位态度严谨的男子领进了个人业务部，故做镇定的我心里底气不足，因为陌生的面孔和新鲜的环境即将闯入我的世界，而我也要撞入他们熟悉的环境中。但这种心理在十分钟后就消失了，宽敞明亮、温度适宜的办公室，态度和蔼、诚恳可亲的同事，亲切的问候，亲和的微笑和串串欢迎的语句，顿时令我感动不已，我觉得办公室里荡着一缕甜蜜--真诚!从那时刻起，我方才领略到保险公司为何把诚信放在首位。真诚是生存的前提，守信是发展的根源!公司如此，做人亦是，由此，颔首微笑，问候请教就成了我这个月的实习行为规范，我想真诚应是自我价值实现的第一步!

第二把金钥匙：沟通

在保险公司，部门与部门之间，个人和个人之间应该是分工合作关系，在我的实习部门，我觉得每个成员的独立工作能力很强，但合作精神却处处体现。分工的同时需要沟通，否则就无法实现既定目标，无法让工作完成得更出色。新人上道，自然容易多犯错。我认真做好每件事尽管还是会出小差错，还是会心慌，但我会及时与部门里的同事沟通，及时获得他们的帮助!

第三把金钥匙：激情与耐心

激情与耐心就似火与水的较量，往往火的激情总是容易被水的耐性所控制，工作亦如此，这是激情与耐心必须并存的事情。初进办公室，我的心情是激动兴奋的，这应该是我幻想许久，畏惧又期待的社会生活。学者常说大学是半个社会，那这里就是完整的社会，尽管我仍未够资格做一个社会人但我是用一种完全社会人的心态来接受这一个月的考验。激情澎湃有点夸张但我是充满激情地过完这个月，可是，除了对工作的激情外，我深刻地认识到耐心的重要性。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底下的。尤其对于是实习生而言，许多人说实习类似于“打杂”，搞卫生、整理办公室文件、复印、打字、传送文件……来公司之前，我已有充分的心理准备，书记在动员大会上教育我们要做好每件小事情，在部门的工作做得越多也就学得越多，更觉得同事交付更多的工作则代表他们对我的器重和恩宠更多。

第四把金钥匙：创新

技术大家可以学，但创新却只属于你自己!这是自我价值实现的最佳方法。每个方案的设计，每项工作的展开，都不能离开创新，而这个对于我们部门的各成员来说，我是望尘莫及的。因此，做工作的时候我难免会做些弯路，不能做得尽善尽美，幸亏经理和同事指点迷津，才让我不至于陷入艰难状况。保险公司向来是个招贤纳士，广纳百川的地方。所以进入人寿就感觉进入了精英荟萃的殿堂，深深的感到自己知识的欠缺，不仅表现为专业知识，综合知识更是有待提高。学有专精，重在一个项目的钻研与精通，但在这之外，更不妨有多项才能，所以“一技之长”变为“数技之长”，具备了一些技能创新必会层出不穷，工作必能左右逢源!

第五把钥匙：主动出击

实习的目的也就是学习，学习书本之外的知识，学习社会和工作上的许多知识。“纸上得来终觉浅，觉知此事要躬行”，只有行动才能让正确的理论和方法得以吸收和理解。但在保险公司更加强调行动的积极性，想法的先进性，被动的学习工作，效果是低下的，所以，我们需要主动出击。只有主动出击才能使许多问题迎刃而解，许多知识才能尽快享用!在实习期间，我觉得这一点我做的不足，总是怕打扰同事的工作，所以不敢贸然请教他们关于工作之外的保险知识和工作经验，从而使我错失了许多宝贵的求知经验。在以后的日子里，我定会吸取此次教训，主动出击，把握更多机会，获得更多知识和经验。

**保险实务实训报告篇十三**

一. 顶岗实习的目的：

培养学生吃苦耐劳精神，锻炼学生承受挫折的心理素质，以利于良好职业道德的养成;增加学生对社会的全面了解，丰富学生社会实际经验，提高学生综合素质;通过和企业接触与社会的交流，改变学生就业观念，培养学生创业精神和创业意识。为以后的就业做了良好的铺垫，我们应该综合运用知识解决实际问题，培养实事求是，严肃认真的科学工作态度去面对进行实习。 二. 顶岗实习单位简介：

现在产险西区电销中心位于四川省成都市温江区温泉大道四段218号中国平安 中国平安保险股份有限公司于1988年诞生于深圳蛇口，是中国第一家股份制保险企业，至今已发展成为融保险、银行、投资等金融业务为一体的整合、紧密、多元的综合金融服务集团。公司为香港联合交易所主板及上海证券交易所两地上市公司，中国平安保险公司通过旗下各专业子公司及事业部，通过多渠道分销网络，以统一的品牌向超过6,000万客户提供保险、银行、投资等全方位、个性化的金融产品和服务。截至20\_\_年12月31日，中国平安拥有超过51万名寿险销售人员及190,284名正式雇员。集团总资产达人民币28,442.66亿元，归属母公司股东权益为人民币1,596.17亿元。从保费收入来衡量，平安寿险为中国第二大寿险公司，平安产险为中国第二大产险公司。

中国平安在20\_\_年《福布斯》“全球上市公司20\_\_强”中名列第100位;在美国《财富》杂志“全球领先企业500强”中名列第242位，并蝉联中国内地非国有企业第一;除此之外，在英国wpp集团旗下公布的“全球品牌100强”中名列第78位，因此因被广泛的社会褒奖“七度荣获最具责任感企业”。

中国平安一直把企业社会责任作为推动公司可持续发展的动力，在快速发展业务的同时，投身公益事业，专注创造美好明天。在环境方面，通过不断推动实施，“低碳100”公益项目已显成果：无纸化电子函件突破1000万的客户使用规模，和mit展业平台升级智慧版的推广使用，不但体现出平安在科技服务平台上的领先优势，为客户提供的一站式综合金融服务也更加便捷高效、灵活环保。绿色希望工程已在全国十个省、区落成了占地面积超过一万亩的生态平安林。在教育方面，有超过17所希望小学多媒体教室“梦想中心”援建启用.

三. 顶岗实习的工作过程及内容：

1.顶岗实习的内容：了解保险公司形成的体制，企业文化与发展史，适应保险公司的体制公司的工作性质等，而我们这次的顶岗实习则是电话销售车险，通过电话的形式，与陌生的客户交流沟通，让客户感受我们平安公司的优质服务以及优惠的价格，从而到我们公司购买车险。主要的内容就是，第一通打电话给客户要表明自己的身份，所属公司，工作号码，为客户在电话中听到我们为他们的车险算计，解决客户的疑问，处理客户的异议，最终促成客户，成交，这就是我们工作的内容。

2.顶岗实习的过程：在工作中正确的理论和方法得以吸收和理解。但是在保险公司更加强调行动的积极性，想法的先进性。被动的学习工作指挥让自己一事无成，而且效果也非常的底下。在保险公司上班的同事们每一天都带着饱满的热情来到公司上班，每个人都有自己出动的目标，所以只有主动出击了才能使很多的问题迎刃而解，许多知识才能很好被自己接受。

在实习期间我觉得很多至处自己做的还不足，有的时候即使自己弄不懂也不愿意去问身边的同事，害怕打饶他们，但是我知道这是不好的行为，因为现在的社会你不懂又不问，事情是永远做不好的，所以要不耻下问，直到自己弄懂为止，以后就不会做错了。我会吸取此次的教训，主动出击、把握更多的机会，获得更多的知识与经验.在平安其工作流程简单的总结为5步：一引到客户，二了解客户，三解决客户的疑问与异议，四促成客户，五出单以及售后服务就ok了。

四. 顶岗实习的收获与成果

在平安我学到了许多，收获了许多，如何为人处事，如何做人，这些无法从课本中学到的知识，将会成为我离开校园后第一笔宝贵的知识财富，通过这次的实习我学到了许多东西。

(1)保险搜集整理以及现在保险行业的现状，使我对保险有了一个更客观、全面的认识，理智的判断，也激发了我对金融学的深化了解和欲学以致用的兴趣。08年的金融危机影响到许多国家，虽然对我们国家的危害不是很大，但我国还是有好多大的企业都受到了影响，国家也实施了一些措施，银行降息。不过对于保险这个行业却是一大转折点，而且随着经济的发展，人们对保险的需求也越来越认可。

(2)通过对已知资料的分析，演练及和同事们的交流，更好的提高了自我的思考 能力，通过对保险业的现状的研究和前景的科学预测，进一步引发了我对职业趋向的思虑，对我在大学期间进行的职业规划和职业生涯设计有了很大的帮助。

(3)对职场有了初步、真实、贴切的认识，明确了努力和改善自己的行为，通过与同事们的交往和接触，我学到了珍贵的人际交往技巧和处世经验，也交到了几位可以虚心请教的长辈朋友，感谢他们对我的指导、教育和思想启迪。

(4)在这个行业我发现勤奋、听话，照做、认真、负责任是做事的重要性，只有这样，才能得到认可，才能真正有所收获。

人生是一条没有回程的单行线，一步一个脚印，这次实习教会了我许多，不仅让我扩展了知识\\搜集整理的视野，增长了社会见识，而且还让我懂得了很多做人的道理，为我大学毕业后走向社会打下了坚实基础，是我青春时期的一笔重要财富，使我终生受益。

五. 存在的问题与今后努力的方向

1、学生是不是能坚持，是否能在一线工作;

2、学生的管理问题，学生的家里及学校自由惯了，与企业有很大的差距，而他们还是会认为自己是个学生，不是以员工的身份要求自己

3、学生的安全问题

提升自我管理能力，特别是管理自己的自控能力，坚持到底，严格要求自己，要以一个职业人的身份去要去自己，注意安全，安全第一，多锻炼身体，身体是革命的本钱哦，创造出一片属于自己的天空。

衷心的感谢中国平安以及老师们为我们提供的这次宝贵的顶岗实习机会，使我学会了很多的道理，做人做事，俗话说的好干一行的爱一行，是我懂得了工作是生活，人生的一部分，也感谢我的指导老师刘晓辉及我的团队长廖明的认真指导以及帮助，让我顺利的完成了我的顶岗实习。在以后的生活工作中，大步向前，勇敢的去迎接新的挑战，让人生更加完美。

**保险实务实训报告篇十四**

实践出真知。在课堂上，我们学习了很多理论知识，但是如果我们在实际当中不能灵活运用，那就等于没有学。实习就是将我们在课堂上学的理论知识运用到实战中。我们怎样才能把课本上的知识灵活恰当的运用到生活、工作当中去，成为对别人对社会有用的人才?我们怎样才能适应当今飞速发展的社会，怎样才能确定自己的人生坐标，实现自己的人生价值呢?抱着这种想法，我在20xx年7月5日走进了中国太平洋财产保险股份有限公司福州分公司。

实习目的和要求

进一步了解保险，接触社会，将理论知识付诸于实践，挑战自己的工作学习能力，养成良好的工作习惯，积累工作经验，让自己快速适应社会的要求。

实习的目的是让大学生有一个了解社会的学习机会，接触实际，了解社会。增强劳动观点和社会主义事业心、责任感，并能够观察经济活动、识别和分析社会经济问题，学习业务知识和管理知识，巩固所学理论，获取本专业的实际知识，培养初步的实际工作能力和专业技能，借以实际地运用学过的专业知识，也希望能带来一些启示，培养初步的实际工作能力和专业技能。

具体要求包括：

1、培养从事保险代理人工作的业务能力，了解并熟悉保险代理人的日常业务和工作流程，学会进行工作。

2、理论联系实际，学会运用所学的基础理论、基本知识和基本技能去解决经纪中介实践中的具体问题。

3、虚心学习，全面提高综合素质。在实习中虚心向广大工作人员请教，虚心学习他们的好品质、好作风和好的工作方式，以提高自己的综合素质，把自己培养成为合格优秀的保险代理人。

4、培养艰苦创业精神和社会责任感。形成热爱专业、热爱劳动的良好品德。

5、预演和准备就业。找出自身状况与社会实际需要的差距，并在以后的学习期间及时补充相关知识，为求职与正式工作做好充分的知识、能力准备。

实习公司简介

中国太平洋财产保险股份有限公司是中国太平洋保险(集团)股份有限公司旗下的一家专业子公司，为客户提供全面的财产保险产品和服务。公司总部设在上海，注册资本为40.88亿元。

公司承保人民币和外币的各种财产保险、短期健康保险和意外伤害保险业务。公司承保业务涉及电力、汽车、机械、化工、电子、水利、建筑、桥梁、公路、航天航空、船舶、以及高科技产业等各行各业、各个领域。公司在130多个国家和地区的350多个主要港口城市聘请了保险检验、理赔和追偿代理人，并与国内外多家保险公司、再保险公司及有关机构建立了代理关系和业务往来关系。公司在全国拥有40家分公司和直属中心支公司，20xx余家中心支公司、支公司、营业部和营销服务部，以及包括约14800名销售代表在内的直销团队。

公司以 诚信天下、稳健一生、追求卓越 为核心价值观，开拓进取，锐意创新，积极为客户提供风险保障服务。20xx年，公司总资产和净资产分别为376.13亿元和71.43亿元，实现保费收入278.75亿元(不含中国太平洋保险《香港》有限公司)，同比增长18.7%，市场份额11.4%，位居全国第二，实现净利润3.66亿元，主要经营指标在国内产险市场上继续保持领先地位。

实习公司荣誉奖项

1、20xx年，中国太平洋产险在《中国保险报》的网络媒体---中保网举办 您最信赖的产险公司 公众调查中获得第一名。

2、20xx---20xx年，中国太平洋产险连续7年在中国最高服务质量监督机构---中国质量万里行促进会对保险行业服务质量明察暗访中保持了第一的成绩，并被该协会确认为 金融行业领先企业 。

3、20xx---20xx年，中华全国总工会、共青团中央、中国质量协会、全国用户满意工程联合推进办公室先后授予中国太平洋产险10个客户服务机构 全国用户满意服务明星班组 荣誉称号。

4、20xx---20xx年，中国太平洋产险被中国质量协会评为 全国用户满意企业 。

5、20xx年，中国太平洋产险被亚太客户服务协会评为 20xx年亚太最佳客户服务奖 。

**保险实务实训报告篇十五**

实习单位：北京之星奔驰4s店

实习部门：售后维修部

实习岗位：机修学徒

实习地点：机修4组

实习单位指导人：刘春

实习目的：随着科学技术的不断更新，汽车技术的不断革新，世界汽车行业的不断出新，作为一名汽车营销专业的大学生，我们必须走在时代的前沿，了解最新的汽车动态及技术，掌握汽车相关的知识，利用一切可以利用的时间和机会参加社会实践活动，把我们所学的知识与社会相结合，不断地在实际中总结经验，提取精华，充实自己，完善自我，才能更好的为社会服务，并且可以为以后的工作之路做好铺垫，还可以为以后的事业取得成功奠定基础。要求在实习过程中认真学习，熟练掌握汽车行业的销售和售后技能。

一、 实习单位基本情况：

(一) 实习单位背景介绍：(实习单位地址)，东面和丰田4s店相邻，交通比

较便捷，员工素质精良尽责。北京之星4s店是一家集销售、维修、美容装饰为一体的汽车经销企业。北京之星4s店秉承顾客就是上帝的理念一直在不断完善服务质量，努力的在前进中。因为公司在发展阶段，所以目前还是以销售为主售后为辅的方式运营。公司设有销售部、钣喷装饰部、售后维修部、配件管理及精品销售部。这家公司主要经营奔驰汽车，主要销售车型为:c级，e级，s级，g级等。

(二) 实习部门介绍：售后维修部是一个4s店的骨干，可以说一个汽车品牌

是否能得到消费者信赖完全在于它的售后服务质量。售后的服务项目比较完整，主要包括车辆的保养、维修、外出救援、保险理赔、钣金喷漆、车辆装饰、二手车置换等。我们维修部日常主要负责车辆的维修、保养及钣喷装饰等工作。人员呢，有车间主任、维修技师、配件管理人员、保险理赔员、财务及出纳、服务顾问、售后经理。

(三) 实习岗位介绍：维修接待既是我们常说的服务顾问，主要负责接待进

厂的维修车辆的接待及登记录入工作，并及时安排好预约进厂的客户。维修接待是一个可以将前台、维修车间、车主很好连接的纽带，所以做好服务顾问是非常智能更要的。服务顾问的工作内容也包括岗前的培训。另外公司规定接车的服务顾问应在换车检查前当着车主的面把四件套套好;不得私自坐到车主车内，违规者会进行处罚;在通知车主提车前一定要进行细致的复查。

二、 实习内容：工作前培训：1、熟悉店的电脑操纵系统——dms汽车售后管理

系统。dms系统分为车辆信息、客户信息、维修历史记录、快修单、保险理赔、维修接待、业务调度、费用结算、完工返修等。2、业务接待员需要操作的分别是：客户信息、车辆信息、快修单、维修接待登记、业务调度、完工返修、维修历史记录。首先，将客户信息输入档案中，在此基础上建立车辆信息，因为车辆信息是依附于客户而存在的，当车辆做过首次保养后就应该将其客户名称更改为车牌号码。其次，在维修接待的程序中将来厂车辆信息挑出并接入系统中来，将该车辆的维修项目填充好，并将该车的维修负责人标注明确，则该接待完成。将此接待单接到业务调度的系统中。

3、在业务调度中将维修接待登记单打开并派工，然后把工时费用填写清楚，待配件库领料结束后再将此业务调度单完工。将完工的调度单转入费用结算，待会计将结算单打印出来后交给客户即可。4、熟悉业务委托书，是接车前一项非常重要的工作。业务委托书分主写联和复写联，将主写联填写很完整后请客户确认维修项目及所需费用并签字，将主写联服务顾问自己留存，复写联交给所派工人，则此项派工任务完成。

5、熟悉各个车间及其工作性质。6、了解起亚汽车的品牌，并掌握起亚个车系的性能及特点。

工作程序：1、接车时的细节。(1)、环车检查。当车辆进厂时最重要的就是环车

检查，首先要在客户在场的情况下将四件套(座垫套、方向盘套、档杆套、脚套)带好。接下来要和客户一起检查车身的划痕和漆面情况，从车前开始，要求前仓盖、雨刷器、车灯、进气格栅、轮胎、门把手、玻璃、尾灯、后备箱内物品等进行细致的检查，若发现如车身划痕、车灯罩损坏等异常现象应立刻向车主说明，并在驻场单上标明。接下来要检查车子内部，如仪表盘上的公里数、油量、电台刻度、车内贵重物品(如：电话、行车执照、眼镜、钱包等。)(贵重物品最好顾客自行保管。)、后排座椅等。检查完毕后请顾客在车辆驻场单上确认签字，见绿色的复写联给客户(客户取车时必须拿着绿色的车辆驻场单才可以将车子取走。)2、填写业务委托书。业务委托书包含入厂时间、约定交车时间、车牌号码、车型、行驶里程、发动机号、客户姓名、联系电话(可到电脑上查证)、联系地址(可视情况而定是否需要留客户地址，可以到电脑上查证)、vin码、油量指示图、车身情况、旧件保留情况、车内贵重物品情况、维修项目、工时费、维修技师、用户故障描述、维修技师诊断、服务顾问诊断、所用配件、预算费用、价格合计等。其中维修项目要和维修技师及客户商量而定，确保将汽车修理完善。争取达到客户满意和公司获利的双赢目的。说话语气要和善诚恳。(将派工单交给维修技师是要特殊说明车子的主人的强调故障已备出现遗漏现象。)3、当客户的汽车修理完毕后要由车间主任进行试车，当车辆的功能恢复正常是则表示维修已经结束，这时维修技师需将车钥匙交给服务顾问，再由服务顾问对车进行交车前的检验，确保车身等各部件与来厂时一样干净整洁。待工作完成后，给客户打电话通知取车，等客户到厂后再次由维修技师陪同一起试车，确保维修无误后将顾客领带费用结算处进行结算。然后将客户送出厂，并将本厂的24小时服务热线电话卡赠送给客户，则接车圆满结束。三天后由3d回访员打回访电话，对车辆进行跟踪服务。

汽车保养：汽车保养分为首次保养和普通保养。(1)、根据奔驰汽车的特点，首保要在购车一年内或行车10000km内完成，首保由北京奔驰汽车厂家免费提供机油一桶和机油滤芯一只。(2)、汽车首保需要车主提供车辆的行车执照，车辆的维修手册及车主的身份证。汽车来厂后向客户说明原因后按行车执照和身份证把维修手册登记完整，然后请客户签字。切记维修手册中汽车的vin码、发动机号、车主姓名、客户详细地址都需要详细填写，车主签字确认后盖上公司的章，然后还给车主。这样车的首保手续就完成了。然后派工将首保进行完毕车辆就可以离长了。(3)、首保接受后要将维修手册的首保第一联撕下，服务店留存，要上传到厂家，以确保该车首保已做。注意：只有做过首保的车辆才有权享受保修。若汽车厂家没有首保记录则视为放弃保修权利。

(4)、汽车保养。奔驰汽车厂家根据汽车性能建议汽车应每10000km进行一次保养。公司有制定具体的保养表。

10000km 更换机油、机油滤芯，(建议加新车磨合宝，磨合宝只有在新车磨合期——10000km内添加效果最为有效。)检查轮胎气压、全车灯光、玻璃水、防冻液、转向助力油、刹车油、底盘螺丝等。(因为10000km是首保，也就是磨合初期，所以要对汽车进行仔细的检查。)20xx0km 更换机油、机油滤芯，检查空气滤芯、空调滤芯。

(注意：汽车在10000km内为磨合期，需要精心保养。)50000~60000km 更换火花塞(白金)。

(注意：更换正时皮带是可能会一同更换正时涨紧器、水泵皮带、发电机皮带、空调皮带等，若有额外更换项目一定要争取到客户的同意。)

(5)、若家用汽车所跑的公里数不会太多，所以厂家建议家用汽车做季节保养。

也就是做季节交替是就应该提醒客户为爱车做换季保养。

(6)、防冻液需要每两年更换一次。

(7)、玻璃水在进入冬天前一定要进行彻底的更换，否则会冻坏玻璃水壶，憋坏喷水电机造成不必要的损失。

(8)、现代养车新概念——“三分修，七分养”。所以要为爱车做好保养，这样车子才会使用长久哦。

三、实习主要收获和体会：经过半年的工作和学习使我成熟很多，收益良多。

首先，对汽车的认识和在学校时有了翻天覆地的变化，以前认为汽车有了故障只要及时维修就可以了，工作才知道汽车就像人体一样，需要很好的呵护，平时一定要进行保养，当季节更替时要进行换季保养，汽车的润滑油一定要用好的，这样可以加长发动机的使用寿命。除了按时保养外，还应该做到理解自己的爱车，就像了解我们自己的身体一样。因为只有了解了汽车才能在它有故障时第一时间发现并排除，这样才能确保在行车中的安全。

其次，汽车行业日新月异的发展速度也使得我们必须努力丰富自己的汽车知识，

这样才不会被汽车行业所淘汰。例如在20xx年11月份上市的新s车型就与221车型有这完全迥异的外观造型和内部构造。222是221的升级版，可是当你按照221的套路去维修222是不可能的，所以我们就要进行进一步的学习，只有不断的自我完善才能更好的理解汽车，了解我所喜爱的汽车行业。

再次，作为一名汽车维修顾问，可以接触到形色各异的人群，可以锻炼自己的交

流和沟通能力。在汽车售后的这个岗位上也是了解自己公司所卖品牌的最好途径，因为所有车型的特点、常有的故障和预防办法，在这里都可以很好的了解到。在这个岗位上可以将理论和实际很好合二为一，当理论和实际紧密结合时我的知识也就真的牢固了。

最后，通过半年的学习度汽车行业有了更深层的认识，学到了很多书本上学不到

的知识，丰富了自己的人生阅历，我会在今后的事业之路上，不断地学习，完善自己，成为一个对社会有用的人。

四、实习想法和建议：实习可以将时间和理论很好的结合，给同学很大的发展空间。在校园里我们已经跟着专业老师学习了很多有用的专业知识，也有与时间结合紧密的实验课，但是与社会车辆接触的机会却很少，通过实习可以因地制宜的将所学知识发挥。我们汽车市场营销与技术服务专业是一个就业面很广的专业，可以有很多的发展方向，例如：

销售顾问、维修顾问、保险理赔员、汽车3d回访员、汽车展厅策划师、汽车杂志鉴赏师、汽车精品导购等，都是很有发展空间的行业。社会对于专业汽车工作人员量的需求越来越大，同时从事汽车行业需要有很好的沟通能力和处事的随机应变能力，所以希望在教学中多给同学们注入教学实例，让同学们多学习处事方式方法。也可以多参观4s店增强对汽车行业的兴趣。建议实习过程中和同伴多多交流，这样不仅可以增进同学感情，还可以互相勉励多多学习。

**保险实务实训报告篇十六**

一、实习目的：

接触实际，了解社会，增强劳动观点和社会主义事业心、责任感;学习业务知识和管理知识，巩固所学理论，获取本专业的实际知识，培养初步的实际工作能力和专业技能。

二、实习内容：

1、了解保险企业及其他企事业单位的性质，企业的经营管理目标及形成的体制，企业文化与发展史。

2、了解保险企业内部的组织体系，管理体系，总公司、分公司、支公司、营销部之间管理与责权利的划分。

3、了解财产保险公司在展业、承保、理赔等业务流程和熟悉主要险种和相关单证。

4、了解太保保险公司在个险、团险、企业年金险营销中的主要环节、主要险种、相关单证。

5、学会机动车和非机动车的承保，其中包括安居综合保险、机损利损险、企业财产保险

三、实习总结：

中国太平洋保险公司是我国最早设立的全国性国有股份制保险公司，成立于1991年，总部设于上海，为中国三大保险公司之一，其中产险类业务规模位居全国第二位。我们太平洋产险聊城中心支公司隶属山东分公司，成立于1998年，在聊城七县市均有分支机构。自成立以来、诚信经营、稳健发展，业务规模不断扩大，连续多年被省公司评为“先进单位”在业务发展、内控管理、服务质量以及社会美誉度等方面都有出色的表现，受到广大客户的认可与支持。

20\_\_年3月12号是我踏入太平洋保险公司聊城中心支公司的第一天。我怀着一份激动和好奇的心情来到中国太平洋保险财产股份有限公司，开始了大学以来的第二次实习实践活动。但这次与上次不同的是，这是我的毕业实习。现在回想起来，虽然只有短短的三个月的实践期，但在这三个月的实习中我学到了很多在课堂上学不到的知识,让我受

益匪浅;并且接触了很多优秀、积极工作、热爱生活的人，在这里我度过了一段快乐而又难忘的时光。咋眼看去，保险和我的专业压根儿挨不到边，但在里面学到很多东西对我终身受用。在学校我虽然学习的是会计专业但我这次的实习没有和我的专业有太大的关系，但是我觉得无论我们干哪一行都要把它做的最好。实习结束之际，我想从专业知识和人生价值两方面对这三个月的实习做一个工作小结。

我实习的部门是业管部，还清晰的记得在刚来的那两天自己觉得非常的沮丧,因为公司的每个人都在不停忙自己的事情，根本就没有人理会我这个初来乍到的实习生，于是自己就很无聊的坐在那看一些资料和条款，背一些最基础的费率.看了几天的条款有点看烦了，对于一些词语跟本就不理解并且对其中的一些险种也是搞不清楚的，没有人对于我这种现象给我过多的解释,所以我就开始讨厌这样工作式的生活了，开始想念在学校的那些同学和朋友。

回到家我把自己的想法告诉了父母，他们就很认真的开导我说刚接触社会都是这样的，做什么事情都要有个适应的过程，再说了你又是一个新人，你自己有什么不懂的事情就应该主动向老员工请教，你不问人家怎么知道你不会什么啊。经过了父母的开导于是自己突然就觉醒了，原来一直都是自己的方法不对啊.

在第二天的时候我见一个姐姐不是很忙就鼓足了很大的勇气走到她的面前问到:姐姐你现在忙吗?她告诉我现在不是很忙,那我就接着说到我来了这么长时间了这两天一直都在那看条款,您现在不是很忙那你能教给我一些简单的事情吗?,那姐姐很爽快的说：你看了这么长时间的条款应该对于车险很熟悉了吧,那我现在就教给你摩托车的承保和它的出单吧。在这一天我学会了摩托车的出单,感觉这一天比我前几天学到的都要多而且更加的实用。

其中我还了解到我们的任务就是：

1、负责保险理赔业务的上传工作，沟通保险公司与本公司业务关系及工作事宜，熟练掌握保险业务知识;

2、负责保险车辆的文件收集、整理被保险人理赔时所需要的真实有效的各项手续;

3、定期为服务经理提供详细的保险报表;

4、妥善保管保险理赔各种文件、证件;

5、完成领导交办的其他工作。

其实机动车的承保和摩托车的承保的出单没有太大的区别,机动车承保的险种就是特别的多，摩托车只是一个交通强制险，而机动车有一个“神行车机动车综合险”也就是我们平常说的“商业险”。在一开始我连商业险和交强的区别都分不清楚，以致于到现在我能熟练的出单子。到现在我才明白在我刚来的那两天为什么经理先让我看了几天的条款，因为你对自己的业务不熟悉的话根本就没有办法向客户介绍险种，如果被客户问到你，自己什么也不知道那不就完了吗?在出单的过程中有些客户要把事情问的很明白，题来举个例子吧：顾客就会说我不保交强可以吗?

其实交强险是我国对机动车第三者强制的一种险种，伴随着改革开放的春风，我国国民经济持续快速的增长，家庭的收入不断地增高人民的物资生活条件得到了极大的改善;机动车已经成为越来越多的人的代步工具，大大地提高了家庭生活的水平和质量，与此同时也带来了一系列意想不到的风险和灾难：如车辆自身的风险、地理环境的风险、社会环境的风险、驾驶人员的风险以及不断发生的交通事故等;为了维护国家利益、稳定社会、促进经济发展、保障道路交通事故当事人的合法权益和妥善处理道路交通事故，政府部门加大了力度改善交通环境，加强了道路交通安全的宣传;同时《中华人民共和国道路交通安全法》也作了相关规定：如第十七条“国家实行机动车第三者责任强制保险制度，设立道路交通事故社会救助基金，具体办法由国务院规定”。

机动车第三者责任强制险的书面语是这样定义的：责任保险是财产保险的一种，是以被保险人依法应负的民事损害赔偿责任或经过特别约定的合同责任为保险标的的保险。关于第三者按通常的理解保险合同中的保险人是第一者，被保险人是第二者，除他们以外的均属于第三者;依据国际通行的保险理念，机动车第三者责任险中的第三者是指除被保险人和保险车辆上人员之外的所有人。各保险公司对第三者的定义大致也相似，如：第三者：是指除被保险人与保险人之外的、因保险车辆的意外事故致使保险车辆下的人员或财产遭受损害的受害方(1);第三者：是指除投保人、被保险人、保险人以外的，因保险车辆发生意外事故遭受人身伤亡或财产损失的保险车辆下的受害者(2)。第三者责任险：被保险人或其允许的合格驾驶员在使用保险车辆过程中，发生意外事故，致使第三者遭受人身伤亡或财产的直接损毁，依法应当由被保险人支付的赔偿金额，保险人依照《道路交通事故处理办法》和保险合同的规定给予赔偿。但因事故产生的善后工作，保险人不负责处理(3)。第三者责任险：被保险人或其允许的合格驾驶员在使用保险车辆过程中，发生意外事故，致使第三者遭受人身伤亡或财产的直接损毁，依法应当由被保险人支付的赔偿金额，保险人依照《道路交通事故处理办法》和本保险的规定，在保险单载明的赔偿限额内给予赔偿。但因事故产生的善后工作，保险人不负责处理(4)。第三者责任险：

被保险人允许的合格驾驶员在使用保险车辆过程中发生意外事故，致使第三者遭受人身伤亡或财产的直接损毁，依法应由被保险人支付的赔偿金额，保险人依照保险合同的规定给予赔偿，但因事故产生的善后工作，由被保险人负责处理(5)。第三者责任保险是责任保险的一种，与其它责任保险一样，其承保的标的是一种无形的民事损害赔偿责任，其承保的是投保特定财产保险的被保险人所负的第三者责任;所谓的第三者责任是指由于疏忽或者过失致使他人财产损失或人身伤亡而依法应负有的赔偿责任。

强制保险是以法律、行政法规为依而建立保险关系的一种保险，一般基于国家实施有关政治、经济、社会和公共安全等方面的政策需要而开办，凡是法律、行政法规规定的对象都必须依法参加保险;设立强制保险的目的在于利用保险聚集众人的力量，分散风险的原理和大数法则，将被保险人个人原本难以承担的赔偿数额分散于社会之中，以减轻被保险人的损害、维护受害人的利益、保障社会的稳定。

还有一种顾客也回问到第三者强制责任险赔偿的归责原则“归责原则是确定侵权行为人承担民事赔偿责任的原则，包括：过错责任原则、无过错责任原则、公平责任原则;其中过错责任原则有四个构成要件，即违法行为、损害事实、违法行为与损害事实之间的因果关系和主观过错;无过错责任原则则是根据法律的规定，当损害发生时，不管加害人主观上是否存在过错，均应当承担责任的一种归责原则;公平原则是指当损害事实发生时，双方当事人都没有过错，基于公平的考虑，由双方当事人公平地分担损失的原则。

每个公司也都有各自的规定：首先我们看看各保险公司的规定：中国人民财产保险股份公司机动车保险条款第十二条规定“被保险人索赔时，应当向保险人提供保险单、事故证明、事故责任认定书、事故调解书、判决书、损失清单和有关费用单据”，第十三条规定“保险人依据保险车辆驾驶员在事故中所负责任比例，相应承担赔偿责任”;

中国人民财产保险股份公司机动车辆第三者责任保险条款第二十三条规定“保险人依据保险车辆驾驶人员在事故中所负的责任比例，承担相应的赔偿责任”;

华安全国机动车辆保险条款

第十三条规定“

保险人依据保险车辆驾驶员在事故中所负责任比例，相应承担赔偿责任”;

太平保险有限公司机动车辆保险条款第十三条规定“

被保险人索赔时，应当向保险人提供保险单、事故证明、事故责任认定书、事故调解书、判决书、损失清单和有关费用单据。”第十四条规定“

保险人依据保险车辆驾驶员在事故中所负责任比例，相应承担赔偿责任”。

从以上各家保险公司的相关条款我们可以看出他们都是以机动车驾驶人员的过错程度来承担相应的赔偿责任的，即都是按照过错责任来进行赔偿的。

我们太平洋产险不但承保各种车辆，还有家庭安居理财，各种进出口货运险什么的。而我不仅要学会车险，同时还要把这不同种类的各种险别学会，这一个个都看着简单可操作起来就没有那么简单了，而且也不能粗心大意，马虎了事，心浮气躁。我们保险出单员主要是将保户或保险代理人提供的保险单信息录入到保险公司专门的业务程序中去,虽然没有太大的难度,但要仔细认真，然后将保险单提交核保员,当核保员将保单核对并提交回出单员时,出单员按规定打印保险单证等。业务流程中:

出单员应注意核对保户或保险代理人所提供的信息是否准确,并认真录入业务程序,需掌握一般的保险业务知识。我一开始就出的错误特别的多，出错之后就不能再改变了，而且就直接关系着钱的多少，做任何事都一样，需要有恒心、细心和毅力，那才会到达成功的彼岸，我们的工作是整个工作的把关口，如果第一个环节就出错了就后面的结果就会乱做一团。

在我国加入wto之前，保险条款和费率基本是由保险监管机构统一制定的，并有严格的监管措施，加之当时保险市场的竞争主体不多，竞争不甚激烈，各家公司正常经营一般都有较丰厚的利润。我国加入wto之后，根据市场经济发展的客观要求，保险监管机构逐步取消了统一制定条款和费率的做法，改由各家公司根据市场需求和自身经营能力，自主地制定各种条款和拟定费率，实行费率市场化，这一改革的必然性和正确性是不容置疑的。所以我们的条款和费率经常的更换，我们要不停的学习才能跟上时代的脚步，才能不被社会所淘汰。

我觉得实习可以让我们更实际的机了解和熟悉工作实际的机会，只有在实际工作中，我们才可以知道工作到底是怎么一回事、自己更适合做什么、哪些知识是有用的、对自己的知识结构做哪些补充和调整、如何处理工作中的人际关系等等，这将有助于我们更全面地认识自己和了解职业，并据此科学地设计自己的职业生涯。我首先要充分认识自己，进而不断地去改造自己;善于发挥自己的长处，敢于接受批评，弥补不足------这就是我对自己实习的态度。

很感谢学校和中国太平洋财产保险股份有限公司聊城中心支公司给我提供了这样一个机会。

**保险实务实训报告篇十七**

1. 岗位描述

我在中国平安陕西电销中心的岗位是保险电话销售员,进行人身保险的推销工作。 学习公司的企业文化、销售技巧、团队协作精神、礼仪等各方面的知识。凭着对本公司产品的了解和与其它公司产品的对比，突出本公司产品的优点和公司的良好信誉，积极开拓客户源，向顾客推销产品，并尽量推销系列产品，完成公司分配的任务.

1.1.1 岗位职责

人身保险是以人的生命或身体为保险对象的，保险人对被保险人的生命或身体因遭受事故、意外伤害、疾病、衰老等原因导致的死亡、残疾、丧失工作能力或者年老退休责任给付保险金的一种保险方式。因此，以经营人身保险为主的保险公司所提供的产品就具有无形性、同质性、广泛多样性和分散性等特性。而且人身保险所涉及的往往是人的老、死、疾、残等。在中国这样一个儒教的过度里人们大多忌讳谈论这些话题。所以即使人们有巨大的保险需求，也很少有人主动的去购买保险产品。这就需要我们的人身保险推销员来为客户介绍保险产品，引导客户发现需求，激发客户实现需求，推销公司的保险产品，提高公司的业绩，提升公司的形象。所以保险推销工作是保险公司的赖以生存的前提。

在进公司做业务之前，我们首先要进行2周的培训工作，以确保我们能更好的适应这个工作，提高和客户的沟通能力，能够更有力的进行销售工作。挖掘客户的潜在需求并加以创造和满足。

在培训中，我学习到了销售的主要方法，懂得了如何积极的去面对人生，调整自己的心态。

2.1.1 岗位知识

人身保险的推销工作具有一些特点。

第一，推销工作具有服务性。这种服务性表现为：首先是在顾客购买之前，推销人员应根据客户的需要，帮助其设计保险方案，选择适当的险种;其次在顾客购买之后，根据客户保险需求的变化和新险种的出现，帮助顾客调整保险方案，确保其财务稳定;再次当保险事故发生或期限届满时，主动帮助客户索赔或提供这方面的咨询服务。

第二，保险工作需要丰富的知识。人身保险本身是一种合同，也是一种家庭经济计划。它不但牵涉到法律、税金、医学、金融投资、社会学方面的知识，还要考虑到客户家庭情况、收入状况及未来的经济计划和投资方向及客户的心理状态和消费习惯。

第三，推销工作意义重大。人身保险是帮助他人追求幸福人生的保证。推销员在推销工作中处处为客户着想，提供给客户优质的保单，使客户在遭遇不幸时及时得到经济帮助，渡过难关，自然会受到人们的尊敬。

第四，推销工作灵活自由。人身保险推销工作可以由保险员根据自己的情况选择工作时间、对象及地点，按照个人的计划自由调整安排。

第五，推销工作还有独特的工作程序和工作要领。所以，任何一家人寿保险公司都相当重视保险推销人员的培训与开发。

2. 我的职责

保险实习,除了收获到一段快乐充实，令人难忘的时光，还学到书本以外的知识，赢得开启通往社会之路大门秘籍

这次实习把我们从学校纯理论学习中拉到了在实践中学习的环境。一进入岗位，我们意识到，该把学生时代的野性收敛了。没有规矩无以成方圆，虽然公司没有老套的束缚，它有不可违反的规定，我们就应该严于律己，这样不仅可以遵守公司的规矩，对我们自己更有好处。与公司员工的相处中，我们也学到了待人、处事的态度、方式，有很多值得我们学习的地方。这次是我们用金钱买不到的机会，无论从工作、学习、做人上，我们都有很大的收获。

2.1学会了沟通。

在保险公司，部门与部门之间，个人和个人之间应该是分工合作关系，在我的实习部门，我觉得每个成员的独立工作能力很强，但合作精神却处处体现。分工的同时需要沟通，否则就无法实现既定目标，无法让工作完成得更出色。新人上道，自然容易多犯错。我认真做好每件事尽管还是会出小差错，还是会心慌，但我会及时与部门里的同事沟通，及时获得他们的帮助!

2.2耐心、细心、认真对销售人员尤其重要。

对于其他人也是如此，人身保险项目多情况复杂，面对客户要耐心讲解给他们听，还要站在客户的角度给予客户意见，遇见不明情况暴躁易怒的客户要不急不恼，给他们慢慢说明，争取到客户的信任。

2.3“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。

短暂而充实的实习时间给我提供了一次检验自己所学知识的绝好机会，人身保险不再是一个模糊的概念，而是一笔笔业务一项项政策措施一套套制度体系构建起来的实体。真正动手时才发现知识掌握地不扎实，许多与保险联系密切的知识欠缺，导致融会贯通的能力极差，计算机操作也不够熟练。漏洞一点点现身，适时地帮助了我查漏补缺。

2.4对于团队合作的认识加深，增强了人际交往能力。实习起到桥梁过渡作用，是我们走上工作岗位的前奏。工作中团队合作不仅可以提高工作效率，还可以节约大量时间，并且能从同事身上学到不少宝贵的经验。向他人虚心求教，遵守组织纪律、单位规章、与人文明交往是顺利完成工作任务的必备条件。

2.5实习的目的也就是学习，学习书本之外的知识，学习社会和工作上的许多知识。只有行动才能让正确的理论和方法得以吸收和理解。但在保险公司更加强调行动的积极性，想法的先进性，被动的学习工作，效果是低下的，所以，我们需要主动出击。只有主动出击才能使许多问题迎刃而解，许多知识才能尽快享用!在实习期间，我觉得这一点我做的不足，总是怕打扰同事的工作，所以不敢贸然请教他们关于工作之外的保险知识和工作经验，从而使我错失了许多宝贵的求知经验。在以后的日子里，我定会吸取此次教训，主动出击，把握更多机会，获得更多知识和经验。

3. 工作的不足

前半期在与客户的沟通交流中,由于交易急切,总是说话的语速过快,不能细心的听取客户的问题,忽略了客户的感受,使我的工作总是有数量没有质量,客户听完我最保险产品的介绍之后也是没有听明白我所介绍的产品.

为此问题,师父利用吃饭的时间调出我的通话录音,为我字字句句的分析不足之处,以及和客户交流时的一些技巧,还帮助我对不同年龄、不同性别的客户应该怎样的去交流,怎样去抓住客户的心理去成功的销售我们的人身保险.

4. 实践与学校课程

作为(学校)的学生,我们开设了银行、证卷、保险、会计等课程,让我在找工作的机会多元化,对于现在的工作我运用最多的就是保险这门学科,在学校老师对于我的教育是我在公司培训期间的快节奏模式下,很容易就可以接受以及快速的学习了更加专业的保险知识,在校期间,老师也运用多种的保险案例以及保险单的案本,进行教学,对于现在的工作做好了铺垫.

5. 总结

这次实习，与我而言是受益匪浅的，它不仅使我认识到自己的缺陷所在及以后的奋斗目标，更可贵的是我学习到了很多东西，对我今后人生的影响是举足轻重的。但“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”，在未来的日子里，我定会通过更多的渠道来锻炼自己。多读书，多学习，多求经验才是前途的保障!在此，特别感谢中国平安保险的栽培.学院对于我的栽培.

**保险实务实训报告篇十八**

在法政学院的统一安排下，我们一组共9位同学m中国平安人寿保险股份有限公司湛江中心支公司(简称“平安寿险湛江中心支公司”)进行了毕业实习。

一、实习的目的和要求

毕业实习的目的是：接触实际，了解社会，增强劳动观点和社会主义事业心、责任感;学习业务知识和管理知识，巩固所学理论，获取本专业的实际知识，培养初步的实际工作能力和专业技能。具体要求如下：

1、培养从事经纪中介工作的业务能力。了解并熟悉保险代理人的日常业务和工作流程，学会进行工作。

2、理论联系实际，学会运用所学的基础理论、基本知识和基本技能去解决经纪中介实践中的具体问题。

3、虚心学习，全面提高综合素质。在实习中拜广大工作人员为师，虚心学习他们的好品质、好作风和好的工作方式，提高自己的综合素质，把自己培养成为合格的经济工作者。

4、培养艰苦创业精神和社会责任感，形成热爱专业、热爱劳动的良好品德。

5、预演和准备就业。找出自身状况与社会实际需要的差距，并在以后的学习期间及时补充相关知识，为求职与正式工作做好充分的知识、能力准备。

二、实习内容

参加了平安寿险湛江中心支公司的“锦绣人生”事业说明会和为期两天的新人培训后，公司安排我们到其中的一个部门——区域拓展部实地演练。

区域拓展又称区域收展，是寿险的区域化行销模式，源于家庭服务的理念，由公司派区域服务专员在固定区域内为客户进行上门服务，就像一个流动的门店一样，将客户与公司的关系透过一个渠道有机地结合起来。区域服务工作是保险和综合服务金融工作。

根据《中国平安人寿保险公司展业服务体系管理办法》的规定，分支机构区域拓展部下设展业区部、展业处、展业课、展业区四级展业服务单位。平安寿险湛江中心支公司区域拓展部设1个展业处、2个展业课和14个展业区。其中有17个团队管理者，分别是1个展业处经理、2个展业课长和14个展业区主任。该部门共有117个区域服务专员(通称“收展员”)，所有的区域服务专员都通过了保险从业人员资格考试，都是平安寿险的保险代理人。

到区域拓展部后，很荣幸，我被安排到的师傅是王小华经理。在王小华经理的指导下，我遵守纪律，虚心学习，积极工作：

1、参加部门的早会(星期一至星期五，早上8：30开始)，吸收新知。早会一般是总结工作，分享经验，开展专题讲课，发布通知等。我认真做笔记，从中吸收到了新的知识，间接获得了工作经验。

2、虚心请教王小华经理、朱红梅主任、梁赤宇师兄等，了解平安的寿险产品，熟悉区域服务专员的日常业务、工作流程和工作方法等。了解到的平安寿险产品有“平安爱心无限世纪天使”“平安钟爱一生”“平安财富一生”“平安智富人生”等。熟悉区域服务专员的日常业务是接触客户，为客户提供服务。其工作流程有五个步骤：寻找客户、约访、销售面谈、成交和售后服务。这五个步骤构成一个销售循环。其中售后服务包括收费、保全、理赔、递送生日卡或客户服务报等。如果区域服务专员提供了令客户满意的售后服务，就会产生转介绍，这样又会获取新的销售机会，新的销售循环又开始了。工作方法有很多，如怎样与客户打交道，这包括怎样去拜访客户，怎样跟客户讲保险，怎样为客户做保险计划，等等。

3、作为王小华经理的助理，协助她做一些内勤工作。如设计、制作部门会议室的大型板报——《“收获金秋”收展员业务竞赛成绩表》，设计、张贴部门用于激励员工的“帮助别人、成就自己”“我要去清远”“我要去西安”三条横幅等。同时，学习王小华经理如何管理团队。

4、在王小华经理的安排下，作为公司客户服务质量回访中心的工作人员，对客户进行了电话调查。首先随机抽取两个展业课的部分收展员的《区域活动日志》(里面有收展员每天拜访了的客户名单和联系方式)，然后根据日志里面的客户名单，打电话给客户，与客户进行沟通。主要调查客户认不认识公司的某某收展员，收展员对客户做了哪些服务，客户对收展员的服务满不满意，客户觉得收展员的服务有哪些地方需要改进等。

三、实习结果

在平安优秀企业文化的熏陶，王小华经理的指导，以及我的努力之下，我在平安的实习获得了圆满成功。

1、思想上受到了深刻的教育。一是吸收了平安的优秀文化。每一次早会都唱公司司歌《平安颂》，并高声朗诵公司训导、服务宗旨、工作信条等，我觉得我已经融入到了平安这个温暖的大家庭中。二是进一步认识到保险不仅是一种风险管理办法，也是一种理财工具;保险代理人是在帮助别人，同时成就了自己。三是懂得了要迈向成功没有捷径，除了要有乐观的心态和毅力之外，更要拥有丰富的知识(knowledge)、执着的态度(attitude)、熟练的技巧(skill)和良好的习惯(habit)这四个专业条件，拥有这些特质可以让我们比别人更容易成功。四是增强了从事保险代理人等经纪中介工作的光荣感、使命感和责任感。

2、巩固了理论知识，提高了实践能力。在学校学习了《保险学》《保险法》等理论知识，实习中将这些理论与实践相结合。我很好地熟悉了“平安爱心无限世纪天使”“平安钟爱一生”“平安财富一生”“平安智富人生”等平安的寿险产品，能向客户讲解这些产品，并能向客户解释《平安财富一生两全保险(分红型)合同条款》《平安智富人生终身寿险(万能型，b，20xx)合同条款》等。

**保险实务实训报告篇十九**

珠海中国人寿的业务员实习生活，从任何一个角度来说，这篇文章都是一篇优秀的实习报告,作者写于xx年年4月,人寿保险公司的业务员尽管被冠以“保单行政部”，但是总体来说还是卖保险，拉保险业务的业务员，作为一个小小的业务员，作者的内容无疑是真实，作者的实习态度值得很多作业务员的实习，实习报告正文：

离开人寿之前，我有必要对自己二十多天的实习实习生活有一番总结，于是便有了以下一段不痛不痒的文字，以算做我的实习报告。

一、工作学习篇

我的实习工作首先是从“保单行政部”开始的，一听名字很能震住人的，就像我的专业“国际法”一样。实际上，用公司的话说就叫新契约，字面理解也就是出保险合同的地方。虽说这个名字很普实，但它担当的角色着实不小，我就从我制做保险合同说起。

在新契约的第一天我是对着两样东西度过的：一样是那台只能开机别无用处的电脑;另一样则是一本和面包厚度相当的寿险实务(xx版)。无聊是有一点，不过也好，我可以先把寿险的整个运作流程熟悉一下。现在看来，我当时还是对的，至少我如果再去某个部门，我能知道人家是干吗的。

第二天我就开始帮小赖姐装订合同了，也就从这天开始了我和打孔机、融钉机的“不解之缘”。因为从那天一直到我离开，每个认识我的人去新契约只能看到我的背影――我的脸正对着那两台机器呢。特别是后来到了业务员冲单的日子，我恨我妈没把我生成哪吒，不能三头六臂，一天下来两百多份合同是常事。那时我就纳闷了：以前这里没实习生时，新契约在冲单的日子是如何过来的?后来知道是保全的刘哥经常上来帮忙的。我突然想起来，第一次刘哥见我时我正订合同呢，他对着我微微一笑，还说声“你好”，我这才明白刘哥当时笑得是多么意味深长啊。装订合同看起来简单，不对，看起来听起来都会觉得很简单，其实，要把一份合同装订的紧凑、整齐还是有一些讲究的。尤其在业务员冲单的日子里，刚核对好、盖过合同章的一份散装合同就会递到我的手上，我必须提防不能蹭花了印章。研究了那么久，我现在可以拍着胸脯说：经我过手的合同，印章模糊率不超过5%，合同作工工整率不低于95%。毕竟合同的工整与否也会关系到客户对公司印象的好坏。

后来，小赖姐又教我装订团险合同，我也都基本掌握了，这些在业务员冲单的日子里可发挥了一些作用，至少我可以替小赖姐分担一点点的工作量。

冲单的日子过去后，我开始学着帮小静姐打发票，这个是比较简单的，除了一开始打的格式有点问题重新来过之外，其后的工作就轻车熟路了。

这里我得提一下有关业务员的一些问题。我知道绝大多数业务员都是很爱岗敬业的，但还是会有个别业务员工作态度不够认真，投保单上不写营业机构，再不就是投保单上的文字除了印刷体就是草书，一看到这种投保单我就犯难。特别是后来我和小庄一起录入被保险人信息时，有的字草得真是龙飞凤舞，我一看就想当面问问他：你是不是当自己是写药方的医生啊?后来但凡遇到字草的我就放回去，找一些工整的来录，那些就交给小庄了，因为我坚信小庄肯定能认出来，就像一些已婚男人都坚信老婆都是别人的好一样。

另外，我以自己的浅见提个建议。因为每次新契约很忙时总会有业务员上来想了解自己做的那份保单的实时信息，是否通过、是否生效、能否打印出来等等，这些都会降低新契约的工作效率。我想如果能单独建立一个业务员保单综合信息查询系统就好了，就像我们在学校可以查自己的校园卡信息一样，既可以知道里面有多少余额，还可以知道自己在图书馆借了几本书，什么时候应当归还等。我觉得有了这么一个终端系统摆在大厅，对公司的业务是有很大帮助的。

在实习的最后一个星期，我和佳斌互调，他到新契约，我来理赔部，到目前为止，我都在前台和红姐在一起，她教我接案录入的工作。这期间还有这么一件事让我很有感触。有几个外省的客户来这里理赔，死者是家庭里的父亲，法定受益人是死者的配偶及一子一女，但死者配偶在1990年就已经离家出走了，至今杳无音信。因此红姐和我就认为这对兄妹及其代理人就不能领走全部保险金，除非代理人能出具当地法院对死者配偶宣告死亡的公文。但他们又不能提供这个公文给我们，这就让我感到非常难办了：让他们就这么大老远的再回去弄也不好;把保险金一次给他们我们又会承担风险。后来我们拿到理赔部去咨询大家的意见，问题一下就解决了：由兄妹两人及其代理人写一份声明，内容是由他们代死者配偶领取她那份保险金，其后产生的任何法律后果都再与我公司无关。这事就这么搞定了。现在想想很简单，但当时我的确是不知所措，真是狗咬刺猬——无处下口。通过这件事，我真正意识到要把书本上的所学用到现实工作中，我还是有很长的一段路要走的。

二、休闲娱乐篇

3月30号，星期五，公司专门为所有在第一季度生日的员工举办了一个生日party，地点就在潮流前线的“双鱼座”。一听说在“双鱼座”我就感到很亲切——我就是双鱼座的哦。整个晚上大家都很开心，三位老总也来为我们庆祝生日，使得晚会的气氛十分热烈。公司安排的活动内容也很丰富：掷飞镖、玩桌式足球、唱k 、猜字游戏，其间还不时有蝙蝠侠和超人之流来串门，当然，压轴的还是张总一身假面骑士的造型来给大家送蛋糕。这会再回想当时的场景，我的内心依然还会感到那份温馨。

4月3号，星期二，我和佳斌两人与公司里的羽毛球爱好者一起去夏湾中学打球。其实对于羽毛球，我并不专业，充其量给人家当陪练，所以当理赔的李哥问我什么水平时，我回答很一般。佳斌也声称自己不是很好。我想嘛，像我们俩这样的新菜鸟，不管水平怎么样，低调点儿总是应该的。后来当我们开始打时，我发现佳斌说的是实.

**保险实务实训报告篇二十**

一、实习单位及岗位简介

(一)实习单位的简介

中国太平洋保险(集团)股份有限公司是在1991年5月13日成立的中国太平洋保险公司的基础上组建而成的保险集团公司，总部设在上海，注册资本77亿元。

中国太平洋人寿保险股份有限公司，20xx年度，公司保费收入742.36亿元，较上年增长32.5%，其中人寿保险业务保费收入为506.86亿元，较上年增长34%，根据保监会公布的数据，在中国人寿保险行业排名第三，市场占有率达到10.2%。20xx年度，财产保险业务保费收入为234.74亿元(不含太保香港子公司)，较上年增长29.4%，根据保监会公布的数据，在中国财产保险行业排名第二，市场占有率达到11.2%。20xx年度，公司归属于母公司的净利润为68.93亿元，较上年增长583.8%。

目前，公司拥有约185000名寿险营销员，约18400名从事人寿及财产保险产品销售和市场营销活动的员工，各级分支机构及营销服务部5000余个，拥有比较完善的销售和服务网络，为各地的个人和公司客户提供包括人身险和财产险在内的全方位风险保障解决方案、投资理财和资产管理服务。 公司在积极追求自身发展的同时，还致力于各类公益活动，履行企业公民的职责。经过十几年的发展，太平洋保险已成为中国最著名的综合性保险服务商之一。

(二)实习岗位的简介

我在太平洋保险公司哈尔滨分公司营销服务部的实习。在实习期间，我的工作岗位是营销部的寿险顾问，工作内容主要是保单的销售。将课本上所学的专业保险知识与公司的保险产品相结合，通过分析分析和评估客户的财务状况，身体健康情况及其个人需求，在以服务客户为中心的基础上，站在专业的角度，帮助客户选择适合的产品，制定切实可行的寿险计划书，并且积极促成保单。在实习期间虽然我并没有成功的促成一份保单，但是我对保险销售这一行业有了深刻的理解，这为我以后的工作有了很大的帮助。

二、实习内容及过程

一段时间的实习生活，不仅仅丰富了我对保险的认知状态，而且教会了我如何做人，确切来说，是如何做一个社会人。

1、改变心态

尊敬你所从事的行业，肯定自我的价值。你所卖给客户的不是产品，而是产品的功能，真正去帮助客户解决问题。因此，你的无偿服务为给客户提供保障，甚至带来巨大的收益。你应该尊敬你的职业，不要羞于说出口，不要怕被客户拒之门外。不屈不挠，从任何事情都要有恒心。100个客户访问中，可能只有20个愿意听你的讲解，其中可能只有一个人与你签单，但不要因此而气馁。你应该看到，你又帮助了一个客户。提出问题的客户是我们最好的老师，赞美每一个提出反对意见的人，把反对意见当成是客户在咨询更多的信息。不要追究外界环境，清楚的分析自己的优势所在，并将它充分发挥出来。一个饱读圣贤书的人，并不一定能够把他的工作做到尽善尽美。懂得了知识，重要的是要知道如何去运用它，并将他它贯彻执行。知识的缺乏也并不意味着你就差人一等，知识是可以慢慢积累的，但懂得实践的好习惯却是难以养成的。所以，不要懊恼，你所需要做的，就是为自己设立一个切实可行的目标，并且围绕它去努力、去奋斗。

2、沟通的重要性

太平洋保险公司有个很吸引人的地方就是它开放型的学习环境。每个营业区都集中有几个部门，每个部门又分为多个小组。每个部门在月初都会下达指定目标，各个小组在既相互竞争又相互合作的基础上完成任务。公司早上都要开一个小时的会议，前二十分钟是公司大会，由本部工作人员主持，其它各个部门采取电视视频的方式参与会议，会议的内容主要是唱司歌、朗读公司宗旨与准则、公司信息的上传下达、员工的直接激励。接下来的二十分钟是部门内部会议，内容主要包括：部门内部员工工作经验分享、疑难问题的交流与探讨。采取的方式有：游戏、个人发言、钻石员工讲话。最后二十分钟是各小组内部的交流，由小组长跟踪各成员的工作状况，组员之间的相互学习，进一步的帮助各成员完成工作任务。它们重点强调的是学习型的组织。

同样，要想在短暂的实习时间内，尽可能能多的学一些东西，这就需要跟老师有很好的沟通，加深彼此的了解，刚到太平洋保险公司，老师并不了解你的工作学习能力，不清楚你会做那些工作，不清楚你想了解的知识，所以跟老师很好的沟通是很必要的。刚开始指导老师就让我们各自叙说来太平洋保险实习的目的，想学些什么知识。在两天的学习之后又再次问了我们这个问题，只有目标明确了才能更好的达到目的。后来，几个指导老师为我们和新员工设定了培训课程，组织一起学习，还分成了几个小组，相互之间学习与竞争。每天在讲授的课程完了之后都会布置相应的任务，在第二天由老师及时的跟踪与指导。

3、积极主动、挑战自我

首先要有积极主动的态度，遇到不懂的问题要及时向老师请教，并且主动提出要担当的工作。纳粹德国某集中营的一位幸存者维克托·弗兰克尔曾说过：“在任何特定的环境中，人们还有一种最后的自由，就是选择自己的态度。”

其次，承担工作之后要对自己的一切负责。不要把不确定的或困难的事情一味搁置起来，而是竭尽自己全力去完成任务。在工作中遇到的问题应及时记录下来，第二天就可以向老师或者他们的同事去请教了。一方面考验了自己工作的能力，一方面又增加了自己的自信心。譬如有一个任务是：搜集50个准客户的名单，然后分别打电话过去调查市民对保险的看法。对于这个任务，先应该用各种方式去搜集名单，可以去各个公司索取名片、可以使用企业黄页、可以让朋友转介绍、可以利用网络社区搜寻联系方式。紧接下来就是打电话了，之前要做好充分的准备，例如设计的问卷题目、客户可能做出的反应与提出的问题，根据不同的情景作答，同时记录他们的信息与疑问，最后进行分类、整理。

最后，要保持“一切归零”的心态去学习。只有当杯子是空的时候，才能装到容量最大的水。虚心向身边的每一个人学习，学习别人的长处为自己所用，这是一笔宝贵的财富。

4、养成良好的工作学习习惯

知识可以不断积累、心态可以慢慢去调整、技能也可以不断的从实践中获得、惟有习惯难以改变。一个好的工作习惯直接决定了工作的成败。这点以前没有觉察过，工作中才真正体会到。

第一、要做到准时，这是最起码的要求，它能反映一个人的工作态度与作风，所以提前去工作点已成为了我的第一个工作习惯。

第二、达标，承担了的任务就一定要完成。这需要有一个合理的计划，把可能出现的意外也放置于计划中，工作就不会因为突发事件的发生而受影响了。有了好的工作习惯就更加明确自己所处的位置，不会为工作而工作，就如同有了航海图的船只才不容易迷路。老师要求很严格：要是当天任务完成不了，第二天就不要去上班了。我们也第一次感受到了责任的意义所在。

第三、学会做笔记。老师说过一句话：“只听不记，就像听演唱会一样，做完笔记之后还要马上把它运用出去，有了知识不用，一切都等于0”。早上接受了课程的培训，下午就一定要马上行动，把所学的理念讲授出去或者把所学的技巧马上拿来为工作所用。

第四、虚心听取别人的批评与意见。每天早上在检验前一天的工作情况的时候都要上台作个小结，然后由小组成员提出意见，包括好的与需要改进的地方，这样会有更大的进步。

第五，善于推销自己。勇于说出自己对问题的看法，并把它合理的表达出来是问题的关键所在。清楚自己的优缺点，管理好尚存的优点，将缺点慢慢转变成为自己目标所服务的优点。合理的转移自己的兴趣爱好，譬如，如果你把将来的目标设置为管理者，那么你就要现在培养适合的爱好：爱好演讲、爱好领导、爱好等等。

5、“大学生”到“社会人”角色的转换

从一个学生转化为一个社会人，在思想的层面上，必须认识到二者的社会角色之间存在着较大的差异。社会人多了一份责任感，多了一份成熟，保持好的心态显得尤为重要。从现在起，我们就必须对自己的行为负责，以后想要成为一个什么样的人，现在就应该选择什么样的方式去做。

三、实习收获与体会

在学校与社会这个承前启后的实习环节，我们对自己、对工作有了更具体的熟悉和客观的评价。本次实习采取分散形式，原则上以就业实习为主，实习收获主要体现在三方面。

1、工作能力

主动参与保险市场调查等工作，同时认真完成实习周记、撰写实习报告。实习单位的反馈情况表明，我们的学生具有较强的适应能力，具备了一定的组织能力和沟通能力，普遍受到实习单位的好评。大多数学生能胜任单位所交给的工作。在毕业设计单位和有些企业，实习学生提出了许多合理化建议，做了许多实际工作，为企业的效益和发展做出了贡献。

2、实习方式

实习单位指定指导人员师傅带徒弟式的带学生，指导学生的日常实习。学生在实习单位，以双重身份完成了学习与工作两重任务。我们同单位员工一样上下班，完成单位工作。又以学生身份虚心学习，努力汲取实践知识。我们认真的工作态度、较强的工作能力和勤奋好学的精神受到了实习单位及其指导人员的一致好评。

3、实习收获

主要有三个方面。

一是通过直接参与公司的运作过程，学到了实践知识，同时进一步加深了对理论知识的理解，使理论与实践知识都有所提高，圆满地完成了本科教学的实践任务。

二是提高了实际工作能力，为就业和将来的工作取得了一些宝贵的实践经验。 三是为毕业论文积累了素材和资料。指导老师们在整个实习过程中尽职尽责，对保证实习质量起到了重要作用。实习开始时，老师们深入学生和实习单位，阐明实习大纲及实习计划内容，明确实习目的和要求。实习过程中，结合实习单位的具体情况，帮助我们学会具体地分析问题、解决问题，学会深化专业知识，用专业知识指导实践，指导我们做好具体工作;在业务不多的实习点，挖掘他们的实践经验;检查我们实习工作日记，把握实习情况，指导工作及时有效;督促我们认真完成实习报告。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。在这段的实习过程中，我深深的感受到所学知识的肤浅和在实际运用中的专业知识的匮乏。刚开始的一段时间里，对一些工作感到无从下手，茫然不知道所措，这让我感到非常的难过。在学校总以为自己学的不错，一旦接触到实际，才发现自己知道的是多么少，这些与实践还有一段距离。

“学无止境”。以前总觉得自己有多厉害，自认为自己学到了很多知识，可以去公司大展身手，好好表现一下自己，体现一下自己的能力，但是直到去了公司实习后才发现自己有多肤浅，多浅薄。的确，在大学学到了很多关于财经保险方面的知识，但是保险是一块相当广阔的领域，它不仅要求你有专业的保险知识，更要有相关的财经知识，以及知道包括历史，地理，政治，文化等等方面的知识，这样在介绍保险时才能跟客户对答如流，全面的向客户介绍保险信息。解答客户对保险的疑问和困惑。 四、致谢

在这次实习期间，感谢太平洋保险公司给了我这次宝贵的实习机会，让我可以丰富我的工作经验，了解我自己所学的专业，将课本上所学到的东西运用到了实际的工作当中去。我还要感谢在实习这段时间里老师们对我的热切帮助和关心，使我懂得了那些从书本上得不到的知识，那些都是我的宝贵的财富。感谢你们无私的帮助和支持，使我能够充满自信的面对我未来的工作，谢谢你们。

**保险实务实训报告篇二十一**

一、 毕业实习情况

实践时间：20xx年2月7日至五月15日

实践地点：四川省达州市

实践目的： 1、巩固、充实、加深所学专业知识，与基础理论知识。

2、利用所学知识解决生活中所遇到的实际情况与问题。

3、将创新精神发挥到实习工作中，做到理论联系实际，利用新知识解决新问题。

4、熟练掌握该类职业所需的相关计算机操作等技能。

5、在工作中养成严谨、认真、实事求是的工作习惯。

(一)实习单位及岗位介绍

1、 实习单位概况

创建于1994年的四川申蓉汽车股份有限公司，是一家提供全面汽车销售服务的专业集团公司。历经20xx年的发展与变革，今天的申蓉，已壮大成为拥有数亿元资产、1900名员工，集多品牌汽车销售、维修、金融、保险代理、快修美容连锁、汽车配件销售、二手车经营等功能于一体的大型多元化企业集团。目前，四川申蓉汽车集团旗下拥有10多个4s专营店，24个控股子公司，数十个标准展厅。同时经销上海通用别克、上海大众、上海大众斯柯达、奇瑞汽车、东风日产、东风本田、东风标致、上汽荣威、北京现代、进口现代、一汽大众、通用雪佛兰及上海汇众等十多个主流汽车品牌。20xx年4月，四川申蓉汽车股份有限公司被新疆广汇实业(投资)有限责任公司收购，成为其旗下子公司。截止目前未对社会各界发布相关新闻消息。

2、实习岗位介绍

(1)实习岗位：销售助理。

(2)职务职责：管理相关销售文档数据，处理相关销售订单，与购车客户以及二级代理商沟通协调，候补销售顾问，在销售顾问缺席的时候要做好相关的接待以及介绍工作，不断学习提升，为提升为销售顾问做好理论知识与实践准备。

(3)职务特点：负责公司销售合同及其他营销文件资料的管理、归类、整理、建档和保管工作;负责各类销售指标的月度、季度、年度统计报表和报告的制作、编写，并随时答复领导对销售动态情况的质询;完成营销部部长临时交办的其他任务。

(4)工作技巧与方法：首先，要做好访前计划。客户形形色色，第一次接触便需要通过其言行举止大致了解客户的爱憎喜恶，这样便可以在接下来的交流与沟通里面做到察言观色，投其所好，促进交易达成。其次，完善计划内容项目。在这里可以借用一句古语说明：有备无患。计划内容里，尽量理清时间，地点，人物，拜访原因，拜访时所需介绍内容，拜访结束可能出现的结果及其分别的处理方案。再次，利用fab介绍法着重告诉客户产品的特征，功效，及能够带给客户的利益，尽量减少谈判式交谈，这样更能够拉近我们与客户之间的距离。最后，做好售后追踪，要让客户信任销售人员就得和他们建立起良好的信任与被信任关系，只有做好售后追踪，才能提高客户满意度，才能提高客户的转介绍率。

(5)实习内容以及过程

入职培训阶段

20xx年2月7日所有的新员工都在这天集合，一些是签合同，一些则是单纯的来等候上班之前的培训安排。2月8日我们一群人从达州来到了成都的第一个培训站：上海大众申蓉圣飞公司。在这里，人事培训主管给我安排了一位师傅，是一个叫朱琳的销售顾问，墙上的公告栏里我看到我的师傅是上个年度的微笑之星。刚开始是跟着师傅学习电话接待技巧与话术。开始也觉得挺简单，必须讲的话也就这几句：您好，上海大众申蓉圣飞公司，我是销售顾问请问有什么可以帮您?请问您怎么称呼?请问可以留下您的手机号码吗，方便以后有活动的时候联系到您。请问还有什么可以帮忙的吗?好的，感谢您的来电，请您先挂机。这里师傅告诉我们，在接电话的时候必须等待对方先挂机，这是一种做人的基本礼节。2月9日，师傅给了我一本上海大众内部基础汽车知识培训资料，对汽车一无所知的我知道了汽车可以根据轴距分为以下几种：2600mm以下属于ao型，2600—2700mm属于a型，2700mm以上则属于b型车。按照动力装置区分则可以分为：内燃机车，电动机车。按照车身造型分类又可分为：旅行车，两厢车，三厢车，suv,mpv商务多用途汽车，cross车型。

2月13日，军训开始，为期三天的军训要训练的内容与高中大学几乎无差，于我最痛苦的便是拖着重感冒的身体每天起早来到这里训练。一起军训的同事与以前的班级不一样，我们是来自集体的不同分公司的不同职位的员工们，有的是经理，有的是与我一样部门里最底层的员工。达州园区，攀枝花园区，城北园区等。一共51名员工年龄从二十不到到四十出头都有。我们一群人照各种区分标准划分似乎都只能用四个字形容：参差不齐。毫无意外，简约的时候我们的表现毕竟是好不过高中时候，但好歹还算整齐。2月16日开始了理论培训，主要的都是公司的企业文化与平时工作的规章制度之类。令我印象非常深刻的一课应该是在讲申蓉logo的含义的时候。飞翔的翅膀，前进的车轮，满意的ok手势，发动中的引擎，英文名的首字母s，通往梦想曲折的s型道路。这些解释何止是一个企业的精神，应该说是每一个员工都在时刻准备着的标志，也是每个员工的人生之路必经历的。

跟岗实习阶段

理论培训考试完后就开始了正式的跟岗实习，就是开始跟着之前的师傅开始在一旁观察如何开展各项工作，过于繁忙的时候也帮忙打下手。刚开始跟着师傅还不习惯，毕竟作为一个与交流无关的人站在旁边是显得多余了些，慢慢地我也就学会了不做个无关的人，有时候给师傅帮腔，有时给客户端杯水，渐渐地也就明白了，要销售出你手中的产品给你眼前的人，那么拉近你与客户的距离便是首要任务。就这样慢慢地学习到了3月2日，这天开始重新做了安排，我从电话组调到了网络组。电话组是主要学习了电话接待，还有电话预约客户接待，那么自然网络组就是要好好地处理网络订单。

参加完上海大众的内部培训以后，终于接到了一个通知，按照工程进度，我们回到达州区之后的品牌确定为：广汽本田，主要的车系为：fit飞度city锋范，雅阁，歌诗图，奥德赛。接受了一个月的德系车相关培训后我们自己的品牌却是与之几乎没有共同卖点的日系车。但哲学告诉我们一切事物都是有两面性的，因此，在这个月的跟岗以后我们也就大致了解了德系车的卖点，同时也就能根据我们所了解到的知识来给客户讲得面面俱到，也正因如此而获得更高的满意度。

3月14日，跟岗变更表格下来了，我与另外一名同事一起被调到了新的跟岗地：上海大众斯柯达申蓉泓盛店。这个4s店与之前的实习地不同，地段偏僻，品牌广告曝光率低。刚到这里到很不习惯与圣飞比起来的冷清。后来才慢慢发现，虽表面看起来冷清，可是到店的客户成交率相当高。这就引出了这么一个问题：人流量高的4s店如何能够保证其高成交率。这也是之后我们达州园区经常讨论的问题，最后总结出一句话：差异化是提高成交率的关键，也是提高转介绍率的关键。3月15日，店里举行了专场活动，由于人手问题我们两名新员工也被临时培训来参加交车。交车流程通常如下：交车概述，费用明细说明，车辆检查交接，相关物品交接，延伸服务，科学用车提醒，质量担保说明，举行交车仪式，售后场地参观，新车示范驾驶。

在整个4月里，学习到的内容便是实践多过理论了。在这个月里，由最初对车子的一无所知到独立帮助客户选牌照，上牌照，带客户验车，帮助客户购买购置税，早会后清洁展车以及展厅里展车应做到的标准。这里的师傅姓杨，个性与我截然不同，他属于耐心细致型，靠着耐心超越其他巧舌如簧的销售顾问，成为了店里的首席销售顾问。这个师傅教会了我一个相当重要的道理：急，是没有用的，房子地基没有建好，就算日后比他人先搭成一个框架也是极其容易坍塌的一幢大楼。这提醒了我这个个性急躁的人，凡事耐心些，于人于己都是有益无害的。

二、毕业实习体会

(一)成绩与收获

刚刚进入这个行业或者这个职业，要谈到真的成绩是说不上的，只能在报告中谈谈我对于实习的收获。

申蓉公司的培训向来都是有着标准流程的，那么第一站也便和大学差不多，便是入职前的军训。在这个公司，员工通常都是入职三个月后的事情，由于我是应届毕业生，情况特殊，也就将我的军训安排在了第一个月。军训时间很短，只有三天，而内容与大学内容也几乎无差。教官和带队的人力资源部同事杨微都告诉我们：军训的目的只是为了让各位学会两个字——服从。作为一个刚入职的员工，一起都需要从头做起，能够做到“服从”二字更是相当重要。公司有公司的要求与规章制度，从总体来看，许多条款都与学校的差别是很大的，因此想要学会更多的知识就只有先学会谨小慎微，谨言慎行。用授课老师的话来说就是：如果一个问题发生了，承担责任最多的永远是制定计划的人而不是执行计划的人。因此，我们先要学会的东西是服从，只有先一步步了解了公司的状况才有可能提出切实的意见与建议。古语有之曰：合抱之木，生于毫末，九层之台，起于累土，千里之行，始于足下。只有学会一点一滴积累的人才会懂得怎样拥有自己还缺乏的东西，当知识面变得更广了之后才会越来越看清自己缺少的东西到底是什么，只有不断自我完善的人才能一步步迈上成功的台阶。在圣飞的跟岗，我学到的实际东西似乎很少，但是所见的一切让我明白了：术业有专攻，分工越细岗位的要求越高同时也更能做好每一件事情。

所谓专人专事，这在任何的企业发展壮大以后都要注意的用人要诀。分工细化一则避免了事件突发时的互相推诿，另外还可以使得各股势力相互牵制，避免出现公司一人独大而导致不可收拾的局面。培训考试完毕达州人事经理便发信息告诉我：集团领导说你的表现令他们相当满意，在以后的跟岗实习里你要再接再厉。看完这个信息我的第一反应当然是高兴，可是后来却高兴不起来，因为我发现所谓的“集团领导”我其实只有在军训结业时见过两个，那么他们如何得知我“表现很好”?这一点提醒了我这个做事缺乏细心的人：用心做好每一件自己的分内之事，闲事莫理，在自己还未摸清前方道路之前最好收敛些，锋芒毕露的人通常都被当场当做“出头鸟”一枪解决，换言之，在自己还没有真正地做到对公司“不可或缺”之前，切忌“功高盖主”，嫉妒心人人都有，太过显眼反而最后的结局都是苍凉收场。总结为一句话：水之积也不厚，则其覆大舟也无力，风之积也不厚，则其覆大翼也无力。此语岁出自庄子，但将其放入如今的职场是再合适不过。

(二)问题与不足

首先要说的第一个问题便是：作为即将走向销售岗位的我不会开车，没有驾驶执照。现在的营销模式大多采用的是国外传入的体验式营销，汽车如今的销售也不例外，在产品介绍之后通常都要求客户亲自体验参与试乘试驾。对于不能开车的我来说，日后要参与售车，这是很大的障碍。其次，由于对于达州城市的陌生直接导致了我对达州市场的不了解。了解了达州市场的消费习惯以后，才能更好地在日后的讲解过程中给客户推荐最适合他们的产品，最适合他们的付款方式。再次，作为汽车的销售人员，必须要了解汽车构造，也只有了解了汽车构造以后才能更好地与客户交流沟通，从而促进每一次交易的达成。最后的一个问题：人脉。汽车这一行人脉比耍嘴皮子重要许多，初来乍到的我在这么一个陌生的城市一切都需要从头做起，转介绍在最初的一年以内发生的概率都是相当小的。

(三)努力方向

首要的努力方向便是要在最短时间以内拿到驾驶执照，一是为了以后工作和生活的方便，二则为了现如今越来越难越来越高的考试要求。虽说要求越高上路后安全便越有保障，毕竟对于已经参加社会分工的我来说学得越久所花费的精力也就越多。长此以往，怕是会得不偿失。除开驾照之外要努力的另一方向便是：磨练自己。磨练不止是实际操作的方方面面，更有包括虚心，耐心，观察力，沟通能力，为人处世等各个问题的磨练。

虚心受教，是一个职场新人必须具备的心态。在学校一直一帆风顺的我，即使接受了如今这个不怎么高级的工作，却由于种种原因免不了有些心高气傲。我心里既明白这是相当不能继续的毛病，就要学会收敛住自己的那个张扬的个性，同时记住自己新人的身份，主动请教他人，虚心学习。只有学习到了更为丰富的知识以后才有能力去质疑别人给你说的每一句话否则你的反对只会招来一句：没有实践就没有发言权。耐心处事，也许是由于年轻，也许是因为不谙世事，在过去的岁月里，我都属于一个相当没有耐心的人。也正因为如此常常学东西都是半途而废，包括音乐，即使我喜欢，也因为理论学习的枯燥最后也只学了一个月。如今的我已身在职场一是没有以前那么多的时间可以浪费，二是如果在这个时候还学不会耐心处事，那么在以后的岁月里恐怕很难选对一个自己真正能够在里面不断奋斗直到成功的行业。对于一个女性，在实习一段时间以后我深信一件事情，即选对行业比选对职业更加重要。观察力，一个人对另一个人的信任不是突然出现的，而是对方在言谈举止之间表现出了之间认同的种种迹象。即是如此，我们就要多多观察一个人的穿着打扮，行为举止。就好比喜欢打扮的女士喜欢被欣赏，喜欢昂首走路的男士喜欢被崇拜一样。任何一个细节都有可能体现出一个人的个性与喜好，涉世未深的我现在要继续提升的能力观察力绝对是举足轻重。沟通能力，虽说观察很重要，但是交流同样重要。观察出来的东西有可能会与真相有出入，可是结合对方与你沟通时所表达的内容，那么得出的结果便会八九不离十。对陌生人不想交流过多，是任何人都会有的心理防卫，而一个令对方感兴趣的话题通常可以打开沟通是的僵局。而购车的人群通常都在30岁以上，那么现在的我便要扩充知识面，了解主流客户群感兴趣的话题，避免在以后的交谈中出现突然的冷场而又不知所措。

综上所述，实际操作技能目前我还需要提升，而在许多为人处世方面也还知之尚浅。在以后的日子里，除了要结合学校里学习的知识学会怎样独立地开展各项工作，还应该懂得服从，懂得积累，懂得微笑，懂得细心，懂得利用逻辑处理问题，而不是像学生时代一味地感情用事。工作对于一个认真生活的人来说，只要用心待之，总有一天会从工作变成事业，最后经营处人生的成功。

三、实习单位情况

(一)创建于1994年的四川申蓉汽车，是一家提供全面汽车销售服务的专业集团公司。 历经20xx年的发展与变革，今天的申蓉，已壮大成为年产值超过60亿，员工人数达3000人，集多品牌汽车销售、维修、金融、保险代理、快修美容连锁、汽车配件销售、二手车经营等功能于一体的大型多元化企业集团。多年来，申蓉不仅连续被评为“全国十佳汽车经销商”、“全国十佳汽车服务商”，而且还一直是本地政府授予的“重点纳税企业”。

(二)刚刚才被新疆广汇实业(投资)有限责任公司收购的申蓉集团，各个方面都面临着新的挑战。就拿达州园区来说，由于广汇集团的收购事件，原本该在二月竣工的工程由于财务盘查资金冻结而导致了园区迟迟未修整完成。除开达州园区申蓉几个打算在20xx年初开业的新园区似乎都受到了不同程度的影响。受工程进度的影响，许多新近员工都已经被公司的拖延政策搞得疲乏不堪，许多人员已经有了离职的打算，长此以往，必将不利于各新店开张。

(三)对四川申蓉达州蓉源店解决问题的建议：首先，要在最短的时间里面安抚军心，将工程进度进行一系列的调查，根据调查数据，推算出最接近的开业时间，并将开业时间告知给各位正在培训的员工。只有未来的方向确定以后才能义无反顾地迈向前方，否则在开业以前将会有更多的抱怨产生，从而导致组织内部成员的不稳定。其次，可以开始进行简单的宣传安排，同期工程，竞争对手的4s店已经建成，可是申蓉的实体店却进度缓慢，为避免这样的情况给申蓉造成行业内不好的影响，宣传工作必不可少。至少能在心理上对竞争对手产生一股隐约的压力。

四、致谢

感谢四川申蓉达州蓉源汽车销售服务有限公司对我毕业前实习的支持与鼓励。在申蓉实习的期间，接触到了许多在学校并未涉及的知识，申蓉让我扩宽了自己的知识面。在达州蓉源销售服务有限公司实习的期间，我体会到了这个公司于整个团队的秘密，我将以实际行动来回报公司对我的鼓励与厚爱。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找