

《精准 KPI 驱动，卓越内勤成长》

寿险内勤人员业绩提升与总结汇报精进之旅

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

随着寿险行业的快速发展和市场竞争的加剧，内勤人员在寿险公司中的作用愈发重要。内勤人员不仅承担着公司日常运营中的关键职责，还是连接公司与客户的重要桥梁。为了更好地适应行业发展和满足公司需求，提升内勤人员的专业素养和综合能力变得尤为重要。

在寿险公司的日常运营中，KPI（关键绩效指标）是衡量内勤人员工作表现的重要标准。通过对 KPI 指标的分析，内勤人员可以更加清晰地了解自己的工作目标和业绩水平，进而找到提升工作质量和效率的关键点。然而，在实际工作中，许多内勤人员对于如何有效地分析 KPI 指标、如何根据分析结果制定改进措施等方面存在困惑和不足。

此外，工作总结汇报是内勤人员展示工作成果、交流经验、提升自我能力的重要途径。然而，一些内勤人员在总结汇报时往往存在内容空洞、重点不突出、表达不清晰等问题，难以充分展示自己的工作成果和价值。

因此，针对以上问题，我们特开展此次寿险内勤人员 KPI 指标分析与工作总结汇报培训。通过本次培训，旨在帮助内勤人员深入理解 KPI 指标的含义和作用，掌握有效的 KPI 指标分析方法，提升工作总结汇报的能力和水平。同时，通过培训中的案例分析和实战演练等环节，让内勤人员更加直观地了解 KPI 指标分析和工作总结汇报的实际应用，从而更好地将所学知识运用到实际工作中去。

【课程收益】

- 深入理解 KPI 指标体系
- 掌握 KPI 指标分析方法
- 提升工作总结汇报能力
- 增强团队协作与沟通能力
- 形成持续改进的思维习惯：
- 提高个人职业竞争力

【课程时间】

2 天（6 小时/天）

【课程对象】

保险公司内勤人员

【课程方式】

➤ 案例分析：通过具体的业务案例，让内勤人员深入理解和分析 KPI 指标在实际工作中的应用，帮助他们形成直观的认识。

➤ 角色扮演与模拟演练：设计模拟场景，让内勤人员扮演不同角色进行 KPI 指标分析和工作总结汇报的演练，通过实际操作来加深理解和记忆。

➤ 小组讨论与互动：组织小组讨论，让内勤人员分享自己的经验和见解，通过互相学习和交流来拓宽思路，提高应用能力。

【课程大纲】

一、引言

1. 寿险行业与内勤角色概述

- 介绍寿险行业的现状和发展趋势
- 强调内勤人员在寿险业务中的关键作用

2. 阐述 KPI 指标分析与工作总结汇报的重要性

- 强调 KPI 指标对业务管理的价值
- 工作总结对个人与团队成长的意义

二、寿险内勤 KPI 指标分析

1. KPI 指标定义与分类

- KPI 指标体系概述
- KPI 指标的定义、作用与分类
- 寿险内勤常见的 KPI 指标分类与示例

核心 KPI 指标详解

- 业务处理效率：如保单录入速度、核保通过率等
- 客户服务质量：如客户满意度、投诉处理率等
- 风险管理：如风险评估准确性、风险事件控制等
- 团队协作与沟通：如内部沟通效率、团队配合度等
- 如何根据 KPI 指标优化工作流程
- 识别瓶颈与短板，制定改进措施
- 利用数据分析工具，实现精准决策
- 建立有效的反馈机制，持续优化工作流程

2. KPI 与公司战略

- 解读公司战略目标与 KPI 的对应关系
- 如何通过 KPI 推动公司战略实施

3. KPI 指标分析方法

- 数据收集与整理
 - ✓ 数据收集的渠道与方法
 - ✓ 数据整理的技巧与注意事项
- 数据分析技巧

- ✓ 趋势分析、对比分析、关联分析等基础方法

三、工作总结汇报技巧

1. 工作总结的重要性与意义

- 回顾过去，总结经验教训
- 展示成果，提升自我价值
- 为未来工作提供方向

2. 工作总结的内容与结构

- 工作成果展示：量化成果，突出亮点
- 遇到的问题与解决方案：分析原因，提出改进措施
- 团队协作与沟通：评估团队配合度，提出优化建议
- 下一步工作计划：明确目标，制定具体计划

3. 汇报技巧

- 清晰表达：言简意赅，突出重点
- 逻辑严谨：条理清晰，逻辑性强
- 图文并茂：使用图表、数据等辅助说明
- 互动沟通：与听众互动，提高沟通效果