# 酒店客服部门工作年终总结5篇范文

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2025-02-21

*工作了一段时间是否有什么收获跟感悟呢?作为一名职场中人，一定要养成写工作总结的好习惯。下面是由小编带来的有关客服工作总结5篇，以方便大家借鉴学习。客服工作总结1\_\_年7月，我正式升任皇庭玺园客服部主管，对于我个人来说是新的人生驿站。从一线员...*

工作了一段时间是否有什么收获跟感悟呢?作为一名职场中人，一定要养成写工作总结的好习惯。下面是由小编带来的有关客服工作总结5篇，以方便大家借鉴学习。

**客服工作总结1**

\_\_年7月，我正式升任皇庭玺园客服部主管，对于我个人来说是新的人生驿站。从一线员工不知不觉中就从事客服工作近四年，感慨颇深。虽然很多人不了解客服工作，认为它只但是是接下电话、做下记录这些无聊的事情罢了。其实不然，要做一位合格的、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握必须的沟通技巧，并要有高度的自觉性和工作职责心，这一点我是深有体会。尽管客服工作很平凡，但它即将在客户的日常生活中扮演着重要主角，而且我相信随着社会的逐步向高端水平的发展，势必被多数人所看重。

时光如梭，转眼间\_\_年工作即将结束，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这半年中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着皇庭玺园前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的用心性和职责心得到大幅度提高。

本年度部门各项工作如下:

一、规范内部管理，增强员工职责心和主动性

自皇庭玺园客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不一:对物业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和职责心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。对其进行了物业管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不一样的人员采取不一样的方法激励员工的工作用心性。目前，部门员工已经从原先的被动、办事拖拉的转变为较主动的、用心的工作状态。

二、严抓客服人员的礼节礼貌，提高服务意识

客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和服务素质直接影响着客服部的整体工作。这半年本人制定了较全面的物业管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和服务素质。

三、圆满完成皇庭玺园从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。

四、密切配合各部门的其他工作，做到内外协调一致，并监管了服务中心员工宿舍的房屋租赁事宜。

\_\_年工作计划要点

一、继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期物业管理不一样阶段制定相应的培训计划。

二、协助开发公司销售楼盘，着手准备前期物业管理的接管验收工作和入伙工作。

三、完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化管理。

四、密切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题:客服人员由于从事前期物业管理时光不长，整体的业务水平和专业素质偏低，在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高，接到问题后未及时进行跟进和反馈。为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现公司目标，为公司贡献一份绵薄之力。

**客服工作总结2**

20\_\_年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划，下面结合我今年的工作实际情况作如下总结：

截止到\_\_年12月20日，20\_\_年共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信群发发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20\_\_年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作

\_\_年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

总结：客服部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

**客服工作总结3**

时间总是过得很快，新的一年即将开始。在过去的一年中我作为客服部的主管，带领我部的员工顺利完成了20\_\_年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的成绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持与配合。

20\_\_年客服部的工作是比较繁忙和辛苦的一年，完成了1栋、2栋、3栋、4栋、5栋的交房工作，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。

前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新。

2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上(报修395户，服务99户，投诉19户)。

3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档。

4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈。

5、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

6、资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等。

7、新旧表单的更换及投入使用。

8、完成上级领导交办的其它工作任务。

9、做好管理处各项收支工作。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在嘉兴物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。

所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在20\_\_年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

1、自觉遵守公司的各项管理制度。

2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪。

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性。

4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入\_\_物业这个优秀的团队，\_\_的文化理念，工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步!

**客服工作总结4**

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离不开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我的支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。酒店为了达到一定的财务目标，不但要让客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会做错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

在这半年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

三、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

**客服工作总结5**

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉间来到\_花园\_物业客服部已两年多了。20\_年对于\_物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。在这之中，客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结如下：

一、深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度。

在20\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_年根据领导提出“一年打基础，二年上层次，三年创优秀”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。20\_年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

二、深刻了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训。

自20\_年7月开始交房以来，园区整体一期工程已完工23栋，共计\_58户住宅，共60单元。二期工程已完工\_\_栋，共计\_\_户住宅，共\_\_单元。总体上已收楼\_\_栋，办理入住\_\_户，其中具备办理入住条件共\_\_户，未办理入住手续为\_\_户。闲置房屋共计\_\_户，其中空置房\_\_户，样板间10户，工程抵款5户，施工单位办公借用2户，具备办理入住条件未办理入住\_\_户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

三、落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务。

1、每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患154起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知58份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2、负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计83户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3、责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到98%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4、负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有\_\_户业主家相关问题未得到妥善处理。

5、为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展20\_—20\_年B区物业服务费用收取工作(延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内)，B5已到期\_\_户，现已催缴收取\_\_户，B2已到期\_\_户，现已缴纳\_\_户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质。

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

酒店客服部门工作年终总结范文【5篇】

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