# 2025年客服工作总结200字 电商客服工作总结通用(5篇)

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2025-01-20

*客服工作总结200字 电商客服工作总结一一、处理问题件一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出快捷快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不愿意到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不...*

**客服工作总结200字 电商客服工作总结一**

一、处理问题件

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出快捷快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不愿意到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不认识寄件人要求退回。出现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

作为客服人员，要及时处理问题件。对于超出快递公司服务范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明情况并让收件人到本站点自提文件，若客户愿意到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在专门的框框里，以备客户自提。对于所有的问题件，要将情况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会及时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的情况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服及时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

二、上传本站点发出和收进的快件数据

快捷其他站点发到本站点的快件，本站点发往其他站点的快件在进入仓库时，经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至快捷讨论的群里提醒发出站点及时跟进。

三、接电话，服务客户

有公司或个人打电话进行询问一些情况，例如快捷快递公司的收费计算方式，快捷能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，大概何时会送到收件人手中，若已被签收，是否为本人签收。对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比较繁琐，在接电话是要注意礼貌用语，有的客户不愿自提快件同时会对快递公司的服务表示很不满，对客服人员抱怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件。这些情况频繁出现，一个人会忙不过来，所有在处理这些问题时要分清轻重缓急。这种工作比较考验人的应对突发情况的能力和耐力。

以上就是我个人的工作总结，希望在新的一年里我们能够在零投诉的情况下解决所有问题。

**客服工作总结200字 电商客服工作总结二**

已经接近年尾，细细回想，我来到总站，来到话务班已经一年半的时间，从一名战战兢兢什么都不懂得小学员，到现在可以独立果断的面对问题，这期间自己成长成熟了很多，同时也看到了自身存在的不足。总结如下：

这一年来，我的业务技能有了很大的提高，能够独立完成日常工作。同时也能努力完成领导交代的其它工作任务，积极参加站上及科室组织的各项培训和学习，工作之余能积极走出车站，“三进一上”对总站的班次情况进行宣传营销。

在工作中，身边的同事都是我的老师，同事x干练的做事风格和灵活的服务技巧，同事x淡定优雅的气质和耐心细致的解答，同事x熟练的业务知识和幽默的阳光心态，同事x的勤奋好学和开朗乐观，同事x的认真仔细和严谨态度等等，都在不知不觉中影响着我，让我不断的学习和进步。我深知，自己还有很多的不足，可是，我有信心会做的更好。

一、不足之处

尽管在这一年的努力中有了一些进步，但是还存在着很多的不足，以下几点有待提高：

1、工作心态不够稳定。遇到个别客户的来电时，在回答咨询时语气欠佳，没有耐心。

2、工作中缺乏总结。工作后不能及时梳理和总结，缺少工作目标。

3、工作不够激情主动。工作中缺少激情，安于现状，创造力不足。能够认真完成工作任务，但是缺少主动承担新工作的积极性。

二、来年计划

针对工作中自身存在的不足，将在今后的工作中不断改进，做好以下方面：

1、调整心态，加强耐心。在今后的工作中适当调整自己的心态，多站在旅客的角度想问题，寻找最适合自己的工作方法，用心微笑，真诚服务，真正做到把旅客当朋友，争取可以尽善尽美的解答每位旅客的咨询来电。

2、注重细节，加强沟通。工作中注重服务细节，规范服务用语，宣传总站全面到位。加强与同事之间的交流，及时发现自身不足，学习工作经验。

3、及时总结，不断积累。对工作中出现的问题及时分析，不断改正，善于整理，总结经验，加强处理问题的能力。多学习身边同事好的工作方法，取长补短，不断完善自己的工作，为今后工作创造条件。

4、提高主动服务意识，主动承担工作任务，多为自己的部门提好的建议，积极参加各项活动。

记得自己刚来面试的那天，领导对我说：“公司的工作贵在坚持，看似简单，可是能够坚持在每一天把每一件小事都努力做到最好其实很不容易。”一直认真记得这句话，未来的工作中我会更加努力，并坚持用这种归零的心态和踏踏实实从小事做起的态度认真工作。

最后，想感谢客服中心每一位领导和同事，谢谢你们这段时间里对自己的指导和帮助，以后每一天的工作我都会全力以赴，加油！

**客服工作总结200字 电商客服工作总结三**

一年来的工作结束了，作为一名客服工作人员，我还是感觉自己可以有更多的进步，所以我是比较认真的，在业务方面，我时刻的叮嘱自己，也渴望得到更多的提高，现在我确实是能够掌握更多的东西，作为一名客服工作人员，我知道自身能力还是需要做的更好一点，我也深刻的感受到了自己能力的提高，在这一点上面我也是应该要努力做的更好，作为一名客服工作人员，我确实是掌握了非常多的东西，也需要对此总结一番。

在这一点上面我对自己还是很有信心的，我知道自己在能力上面还是稍显不足的，所以我一定会继续去努力发挥自己的工作能力，这一点也是非常重要的，我渴望得到更多的认可，这也给了我很多的信心。

在以后的学习当中，我一定会展示更多的东西，作为一名客服工作人员，我也一定会做的更好一点，让自己接触的到更多的东西，我也一定让自己做的更好一点的，我也相信在这个过程当中，可以接触到更多的东西，这一点是非常明确的，我也知道自己在这个过程当中，是完成的不错的，这段时间以来的工作当中，我也是掌握了很多的东西，我知道在这个过程当中自己在能力上面，还是需要去接触其它的一些东西，在这一点上面我也是深有感触。

未来在工作当中有些方面是应该要去掌握了解的，作为一名客服工作人员，我对自己各个方面都是充满信心的，提高自己的工作能力，调整好心态，我是很有信心的，我希望在接下来的工作当中，让自己去接触更多的东西，在这方面我是深有体会的，作为一名客服工作人员，确实给我一种很深刻的感受，我知道这对我个人能力而言也是一种很有意义的提高，做好客服工作是非常重要。

在以后的工作当中我也会让自己去接触更多的东西，这也是接下来的需要去完善好的，做好客服工作是十分重要的，以后还会有更多的需要调整好，毕竟做这份工作我需要一直认真的去维持下去，每天都会接听到各种各样的电话，确实是深有体会的，这也是在不断的打磨我的身心。

虽然一年的时间不是很长，可是我还是在这个过程当中，一点点尝试去接触更多的东西，我会认真的去维持的下去的，这一点非常的关键，新的一年我会认真的做好好自己分内的职责，做一名合格的客服人员。

**客服工作总结200字 电商客服工作总结四**

时光荏苒，转眼之间来到美通大众已有半年多的时间，在领导的耐心指导与帮助、同事的配合及理解下我对自己的工作有了很好的认识，现将20\_\_年我对客服工作的总结、认识与感想汇报如下：

一、工作总结

1、销售

a、四日内电话回访：从满意度系统中提取客户的联系方式以及相关信息，通过电话与客户进行交流沟通并认真记录每一个回访结果，将客户反馈的意见或建议向销售部门及时反映，与销售顾问沟通协调，给客户处理意见，对不能当场解决的投诉，及时跟进，尽快给客户答复，保证客户满意度。

b、客户档案整理：根据满意度系统中客户信息填写客户电话回访表，按月整理存档，针对客户核实信息准确性及回访时客户的意见建议将客户整理排序以便对客户有清楚的认知，每周每月按时做出周报、月报整理存档方便销售部门及时了解客户情况，集团以及厂家要求检查的文件进行整理。

c、向销售顾问提供三天、七天、十五天需要关心客户名单提醒销售顾问交车后关心客户。

d、对dn网投诉客户进行跟踪整理存档形成具体客户抱怨投诉处理单，以及月抱怨总结，以便公司及厂家查询。

2、售后流失客户的电话招揽、一年以上未到店客户关心及原因分析，服务顾问定保首定保分配，每月首保客户进店整理。

3、客户维系在客户的生日、爱车购买次日发短信祝福客户。

二、认识与感想

作为客服人员，要具备良好的心理素质，尤其是针对抱怨客户，首先要平息客户的情绪，要让客户感受到我们代表的是客户，我们就是客户在4s店的代言人，不能跟随客户的情绪来波动。要学会忍耐与宽容，耐心听取客户诉求，对不满客户进行原因分析，以便找到适合的解决方法，为销售后期做好安抚工作。我们要以微笑友好的服务来对待客户，这是对抱怨客户的法宝。

三、下步工作重点：

对提出意见或建议的客户所反馈的信息，配合销售部门及时给予客户答复，达到客户的满意。做好客户维系活动，提升进厂数量，促使客户转介绍。

四、需改进的方面:

在领导的指导、同事的帮助下我顺利的完成了\_\_年的各项工作的同时还存在很多的不足，在新的一年里我会努力提高专业知识，多学习汽车相关销售维修保养知识，了解销售流程，对在电话中有疑问的客户可以做到应对自如。同时对于工作中由于方式方法可能不对等原因对其他同事造成的不便深感抱歉。在新的一年里我会积极调整方式方法，希望20\_\_年工作愉快。

**客服工作总结200字 电商客服工作总结五**

已经过去的20\_\_年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，我站在新旧交替的时间站台，回首过去，展望未来，不禁思绪万千。在集团的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了长足的发展。现对20\_\_年工作总结如下：

一、加强业务培训，提高自身素质

在客服主管，领班以及同事的热心帮助下，我的业务技能有了明显的提高。客服部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和管理水平。而客服又是这个门面最核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。

二、开源节流，控制成本

“开源节流，增收节支”是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下，我们积极响应酒店的号召，开展节约节支活动，控制好成本。为节约费用，我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用，当x房入住，当x要带客人参观房间，我们都利用这些废旧的欢迎卡来装钥匙以减少欢迎卡的使用量，给酒店节约费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿，各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。通过这些控制，为酒店创收做出客服应有的贡献，也尽自己的一点微薄之力。

三、加强自身的销售意识和销售技巧，提高住房率

在部门领导的培训帮助下，我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价，什么样的客人报何种房型的房价，如何向有预定的客人推荐更好的房型等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时，我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人，我都想尽办法让客人住下来，以此争取更高的入住率。

四、注意各部门之间的协调工作，和同事友好相处

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些不愉快的小事。客服作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻注意自己的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样，我们的酒店，我们的集团才能取得长足的发展。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素质，提高服务质量，改正那些不足之处，做一位优秀的客服接待。争取在集团这个优秀的平台上取得更好的发展，为集团的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

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