# 2025年客服工作总结200字(五篇)

来源：网络 作者：悠然小筑 更新时间：2025-01-21

*客服工作总结200字一一、重拳出击，各项措施做好客户维护工作1、建立、健全客户档案，做好客户维护的基础工作。20\_\_年\_\_分公司经营管理科从零售口和直批配送口出发，自经营管理科至片区、加油站建立了自上而下的客户维护工作。加油站每月对本站黄金...*

**客服工作总结200字一**

一、重拳出击，各项措施做好客户维护工作

1、建立、健全客户档案，做好客户维护的基础工作。20\_\_年\_\_分公司经营管理科从零售口和直批配送口出发，自经营管理科至片区、加油站建立了自上而下的客户维护工作。加油站每月对本站黄金客户、固定客户、潜在客户进行梳理，分公司要求加油站每月对其客户进行回访，并填制回访记录片区进行核查。片区每周对摸到的大客户、潜在客户填制客户开发记录，并将优质客户详细信息上报到分公司经营管理科，由分公司经营管理科委派客户经理协助片区对客户进行深度回访。

2、建立三级投诉机制，服务监督立体化。

本年度我公司通过建立了总部\_\_、省\_\_、地\_\_三级客户投诉热线，投诉处理流程、投诉上报单等多种方式，对油站客户服务工作做全面的监督，收到了很好的效果。

3、建立投诉应急处理机制，加强对负面舆情的控制。

本年度分公司接受、处理各类投诉数起，以富康站油品质量质疑投诉、\_\_站服务质量投诉为例，分公司在接到投诉后立即启动投诉应急机制，客户投诉受理、客户沟通、加油站及片区积极展开调查，积极采取补救措施，严肃对待客户投诉事件，分公司经营管理科下达了处理通报，事后片区及加油站认真立即开展学习，以达到客户投诉处理率100%的控制目标。

4、实施各项人性化服务，加强油站窗口单位的服务工作。

本年度\_\_分公司所属99座在营站均能做到“六项便民服务”工作，在旅游旺季\_\_分公司经营管理科制作加油站分布图。针对旅游旺季，存在外地私家车较多，对青海区域不是很了解等情况，分公司为了细化便民服务工作，更加人性化的服务于外地游客，7月份给10座重点站制作了\_\_分公司加油站分布图，方便了游客合理安排旅游路线。同时，在特殊时期分公司加油了对旅游景区的市场监测工作，分公司对加油站员工进行了加油“八步法”指导，鼓励员工以优质服务迎接八方游客，展示中石化高原窗口新形象。

5、积极开展“为民服务，创先争优活动”，以服务树窗口

形象。\_\_分公司在省公司的统一领导下，于20\_\_年x月积极开展了“为民服务、创先争优”活动，活动开展以来分公司领导班子高度重视，积极从基层“五小建设”、客户体系建设、规范服务等方面入手，强化管理、狠抓落实，通过活动的开展，公司的“两个”意识明显增强，即机关服务基层意识，基层服务客户意识明显增强。

6、制订“优质服务标兵”评选方案，积极开展“优质服务月活动”。

为全面提升加油站的规范服务水平，充分调动员工的服务积极性，本年度以省公司“优质服务月”活动为契机，结合\_\_分公司城区站较多的特点，将月度“优质服务标兵”评选机制长效化，\_\_分公司在《\_\_分公司“优质服务月”活动方案》基础上，制订了《\_\_分公司“优质服务标兵”评选方案》，每月从基层员工中评选出“优质服务标兵”2名，对有效调动基层员工的工作积极性起到了积极的作用。

7、全公司范围内保持持久学习力，明确客户管理目标。

本年度我公司引入iso9000质量管理体系，并结合省、市两级公司管理职责全公司上下进行深入的学习，我\_\_分公司零售科制定了《iso9000质量管理体系执行方案》，明确了经营管理科、片区、加油站在该体系中的角色及具体职责，通过pdca循环管理的方式持续实现“质优量足，顾客满意”的目标。

二、存在的问题及困难

20\_\_年\_\_分公司结合销售公司、省公司的要求积极开展了客户维护工作，但在期间也存在一些主、客观问题。如：

1、\_\_分公司虽建立了客户服务监督体系，但主要由经营管理科兼职做客户维护、投诉受理、投诉处理工作，由于\_\_公司成立时间不长，在客户服务工作方面欠缺专业管理经验，同时缺乏专门的客服工作人员进行专业化、精细化管理。

2、本年度我公司依然已网建工作为主要重心，公司的快速发展、铺设网点出现员工水平层次不齐，员工先入职后期培训的现状造成服务水平跟不上发展要求，造成本年度屡次出现因客户服务质量而发生的投诉。

三、下一步工作计划

1、继续深化、落实客户服务工作。以省公司工作任务为中心，始终坚持“客户至上”的经营理念，向竞争对手学习，加强油站员工的服务意识和提高服务技能。

2、加强内部管理，做好基层员工服务意识的培养工作。我公司计划20\_\_年在各片区建立文化培养基地，对新进员工首先进行企业文化学习、思想道德教育和服务意识、技能的培训、培养。做到先培训，合格后方可入职

3、加强信息平台的运用，强化crm客户系统的运用。本年度虽然自上而下建立了crm客户系统，但因各种原因造成我们的客户服务未系统化、专业化运用，20\_\_年将加强信息平台的使用，真正做到客户服务精细化管理。

**客服工作总结200字二**

工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对公司有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了公司诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

我的主要岗位是销售客服。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在\_\_新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据；归纳了行业在电商领域的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化；在\_\_平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

我工作做到严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

自觉遵守公司的的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到好。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

**客服工作总结200字三**

“一年好景君须记，最是橙黄橘绿时”，又到一年收获的季节，首先感谢各位领导在这一年来对我的悉心栽培，感谢同事的一直帮助和关怀，使得我在交行客服这个大家庭中不断的进步和成长，在此我要对20\_\_年的工作进行总结。

一、忠于职守，以赤诚之心克艰

20\_\_年，是我进入“\_\_公司”的第二个年头，随着\_\_的客户数不断增加、营销活动力度不断加大，银行利率上调等因素的影响，客户对交行客户中心的需求不断增加，\_\_客户每日的话务量均较去年翻了一番。由于话务人员人力资源短板、加之工作需要，人员抽调等，交行客服的话务量居高不下，接通率持续下降。面对这一情况，我深刻的认识到，作为一名普通的交行客服代表，应该时刻保持着一颗兢兢业业，在公司困难的时候不离不弃的心态，勇于接受挑战。

二、乐于奉献，促幸福之花绽放

正是怀揣着这种不怕苦不怕累，为交行客服事业乐于奉献的梦想作为支撑，凭着自己纯熟的接续经验，由原来每天50-60个接续产量，提升到了每天80-90个，且连续三个月创下了交行金融服务中心产量的佳绩，同时转接评价满意率高达99.0%以上。当做这些经验分享时，我常常告诉大家“两多两少”，其实就是平时在上班少多一点付出，少一点休息，多一份耐心，少一份急躁，这样就可以获得产量和满意度的双赢。

作为客户服务人员，的心愿其实就是客户对我们服务的认可，入党申请书客户的问题得到圆满的解决。今年让我记忆犹新有一次与客户的故事，发生在是在国庆节。当时是一位中年先生来电向我们求助，说他的现在在\_\_急于转账一笔资金，通过网银下载证书怎么也安装不了，当时可把这位客人急坏了。经过耐心的安抚，沟通分析后发现，客人未有在网银证书下载前安装u盾安装程序，导致无法进行安装。了解情况后，经过耐心反复的讲解，客户急躁的心平静了下来，并最终成功的完成了网银在线转账操作，客户心里的那块大石头终于放了下来，此刻的我获得了客户的赞誉，那种心里美滋滋的，暖暖的。

三、继往开来，扬梦想之帆远航

20\_\_年，我积极主动的加入\_\_组织的“青年汇”活动中，为公司团委活动增添了不少色彩，也谢谢中心给为我一个大的舞台发挥和展示了我自己的爱好和特长，丰富了同事间的业余文化交流。

20\_\_年，我会继续朝着我的梦想迈进。业余时间，我通过\_\_高考，现在在就读本科计算机专业，不断提高着自己的文化水平。希望能凭着自己的专业知识向公司的it部门靠拢，争取成为一名合格的it技术人员，做好服务人员向支撑人员的职业转型。

**客服工作总结200字四**

回首20\_\_年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，\"业户至上\"的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_\_年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对\"服务理念\"的认识更加的深刻。

三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计，\"日接待\"各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、x区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展x、x区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成x区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务—————x区首次入户抄水表收费工作。

六、x区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了\"超市、药店\"项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在x月份，完成了x#、x#的收楼工作；同时，又完成了部分x区回迁楼（x#——1、2单元）收楼工作。

八、\"情系青海玉树地震\"组织开展募捐活动

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以\"为灾区人民奉献一份爱心\"的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的力度，在小区x门及x区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

十、业主座谈会

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在20\_\_年的工作基础上，20\_\_年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以\"的努力\"完成公司下达的各项工作指标。

**客服工作总结200字五**

光阴荏苒，岁月如梭，辗转间时光的年轮即将在20\_\_年的末端刻下最后的齿痕。回顾过去一年的工作历程，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，通过自身的努力，基本完成了本职工作，同时也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结汇报。

一、工作中的收获

1.制作客户档案表格，对客户进行档案管理

任职客服期间，因为客户信息的运用频繁，因此对客户进行归档尤其重要。期间，按客户所做终端医院的所在地区对南区客户信息制作了“纳百特南区客户联系表”（按客户本人的姓名、电话，内勤电话，开票单位，收货人、收货人地址、收货人电话，发票收件人、发票收件人地址、发票收件人电话，客户所做产品以及客户所做终端医院对南区126位客户进行归档管理），并针对客户本人相应制作“南区客户详细地址”表格（按客户姓名、电话、地址对126位客户进行详细地址留档）。

2.熟练掌握客服部工作流程

任职客服期间，由最初接触客服工作时的手足无措，通过自身努力学习和实践以及经过时间的推移，对工作流程的掌握慢慢变得游刃有余。期间，不仅自身熟练掌握了客服的工作流程，而且对在工作期间发现的问题及时与客服主管进行讨论并解决，解决不了的问题及时呈报了上级部门。

3.熟悉客户基本信息

任职客服期间，在对客户服务的过程当中，通过与客户的沟通交流，对客户的信息有了初步的了解，且明确知道部分客户的产品月需求量。期间，通过与客户的沟通，发现客户信息的变更并捕捉到一定的客户需求，且及时对这些信息向销售部进行了信息反馈。

4.自身综合素质得以提高

任职客服期间，通过解答客户疑问，对客户所需信息进行反馈，解决客户需求，以此服务客户。期间，对自身工作效率以及作为客服人员的心态多次进行否定和反思。

客服人员的工作极其繁琐且无序，某件事情进行到一半再回头继续的时候早已忘了要做什么是时常会发生的事情，为了避免类似的情况发生，进行工作备忘以便客服工作变得有序就变得十分必要。这样的工作习惯有助于自身工作效率的提升。服务客户期间，客服人员需要经常性地满足客户的需求，然而因为某些客观条件的限制，有些时候难以让客户的所有需求都得到满足。这就要求我们不轻易承诺，承诺了的事情就必须及时有效地解决。注重解决事情的时效性，很大程度上提升了自身的责任感。

客服人员的工作因为涉及到公司多个部门，或多或少都会因为人为因素造成某些过错或失误。勇于承认错误并及时有效地更正错误，最大程度的止损，让错误止于己而不是同事之间相互埋怨是十分必要的。勇于承担责任，不大幅度地计较个人心理得失，对自身心理素质的提高有极大的帮助。

二、工作中的不足

1.沟通技巧不足

任职客服期间，在与客户沟通交流时，有时不能精确传达客户所需信息，不能有效安抚客户情绪。

2.专业知识不足

任职客服期间，发现自身医药营销知识掌握很

少，客户稍专业的医药产品信息咨询就会难以解答。

3.缺乏主动性

任职客服期间，客服部作为与客户近距离接触的一个平台，作为客服人员本可以大范围地获悉客户医院详情以及客户所需产品详情，但自己因为缺乏主动性，只是少量的对客户做了一些初步的了解，并未深入。

三、对来年工作的展望

1.提高沟通技巧，平时多观察多思考，多向有经验的人学习。

2.加强对专业知识的学习，了解产品知识，学习医药营销理念。

3.提高主动性，全面了解南区客户信息并一定程度上掌握北区客户信息，更好地服务于客户，服务于公司。

总结：自20\_\_年的12月入职\_\_至今，我在\_\_的工作时间将有一年。在这一年里，从最初刚进入社会的稚嫩认知到现在对公司的全面了解，自始至终都觉得纳百特的人文素养、工作环境对一个稚气未脱的人有着很深的影响。希望在以后的日子里，能够跟随\_\_的脚步，一起学习，一起进步，一起成长。

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