# 2025年客服年终工作总结个人 客服年终个人工作总结(优秀13篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2025-05-25

*总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看...*

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**客服年终工作总结个人篇一**

今年的工作到这里就结束了，作为一名客服，我在这一年里是学到了很多的技巧的。客服需要的东西是很多的，自己在这一年里的表现可以说是成为了一名合格的客服了。新一年我的想法是让自己往优秀的方向发展，努力的成为一名工作能力强的客服。这是我新一年的目标，我也会努力的去达成自己的这个目标，我相信只要努力是一定能够摘到自己想要的那颗果实的。以下是我对20\_\_年工作作出的总结：

一、工作内容。

客服主要就是为客户服务的，在今年这一年的时间中我一共服务了\_名客户，这是我自己也没有想到的一个数量。若是放在以前我一定会认为这是一个没有办法达成的任务，但现在我知道了只要认真的工作完成公司制定的工作内容是很简单的。我的工作内容就是跟客户沟通，解决他们的一些问题，并且要做到让客户满意。每天的工作都是同样的内容，有的时候也会遇到不好说话的客户，但这一行的工作就是这样的，自己尽力的做到无过就可以了。

二、工作表现。

其实在工作的过程中我也知道了客服的工作其实是不难的，在给客户解答问题之前自己先要了解好公司的所有产品，要从不同的角度去看一款产品。因为你不会知道客户要问的问题是从那个方面出发的，所以只有让自己更加的了解产品，才能够回答上客户提出的一些问题。我在工作的过程中也遇到过自己无法解答的问题，这是我工作能力不足的表现，所以我就应该要更加努力的去让自己知道更多的东西，才能够解答好客户的每一个问题。自己在这一年中的表现还是不错的，整体上来说是还可以的，但自己也遇到了很多的问题，在新的一年是应该要积极的去解决的。

三、工作计划。

新的一年自己要多花一些时间在熟悉公司的产品上，如果客服自己都不够了解自己要介绍的产品，又怎么能够让客户相信我们呢?如果自己的工作有问题，那一定是我自己做的不够好，所以应该要去发现自己的不足，改正自己的不足，这样才能够有所成长，才能够成为一个优秀的客服。新的一年我要多学一点东西，向优秀的主管和同事学习，多学一点工作方面的技巧和知识，让自己拥有更好的工作能力。

新的一年自己要更加的努力才是，如果自己的工作能力比不上别人那一定是自己不够努力，所以新的一年就要努力的加快自己进步的脚步。

**客服年终工作总结个人篇二**

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经一年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在x月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，双十一的当月处理的交接数据达到了xx个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用xx文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的\'，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

xx是我们与顾客沟通的工具之一，在xx上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，但是领导的指导和关怀下，我有信心做得更好。

**客服年终工作总结个人篇三**

20xx年即将结束，这一年里，在站领导和科长的正确指导下，我学到了许多知识，也积累了一些工作经验，在同事们的支持和互相帮忙的同时，使我在工作方面不断探索，不断发现问题，并予以改善和完善，使工作效率不断提高。

回顾这忙碌的一年，有付出、有收获，现将我20xx年的工作总结汇报如下：

一、20xx年以张总提出的“整、学、变、升”四字方针为引导，无论是科室工作和个人工作，都在发生着变化。

首先，整理工作思路和总结经验。作为班组文化小组的组长，刚开始毫无头绪，无论是板报还是科室资料、旅客座谈会，找不到工作中的重点，经过一段时间的摸索、理清了工作思路，慢慢地找到了工作方向。

其次，学而不倦，作为一名话务员我深知业务知识的重要性，每当旅客咨询问题时，我要准确无误的供给他所需要的信息，还要熟知相关的法律法规及车站的规章制度等。

第三，调整心态，改变工作态度。应对电话咨询工作，有时心境也会低落，经过向科长和同事排解的方式，及时转变工作态度，坚持一个良好的心态为旅客服务。最终，提升自我，作为一名小组长对我来说是一种自身综合本事的锻炼，即板报设计、博客管理及每月的旅客座谈会，让我经历了一个充实而欢乐的成长过程。

二、20xx年的工作是以张总在半年述职会上提出“五不自”为主要工作资料而展开的。

“五不自”的提出敲醒了我还处在上半年停滞不前的状态，让我对自我以往的工作情景进行了深刻的反省。首先，在个人工作方面，作为一名话务员，要求的不仅仅是声音要柔和、语气要亲切，还要业务知识好、沟通本事强、处理特殊事件要灵活。也明白日常工作的应知应会此刻已满足不了旅客的需求，但不肯花时间多学点，总想依靠别人，有点“拿来主义”。并且，工作中只能管好自我，能律己但不能律他人，也疏于了对服务质量的要求。经过这次科室人员的调整，我重新审视话务员工作及同事间协作的重要性。

工作不能马虎，同事间要互相提醒，规范服务用语，时刻注意服务态度。其次，班组文化建设方面。在博客管理上没有好管理方法，只是一味的要求大家写，应付更新，不求质量，没有起到它真正的作用。作为小组长深感惭愧，因为博客是对外宣传的一个窗口，是大家互相阐述自我思想动态的一个平台，也是一个学习和借鉴工作方法的园地，如果没有主题思想，那就起不到它存在的意义。

在认识此重要性后，与王主任进行沟通，确定博客主题，以工作中的点滴为主，让大家都学会观察工作中的人和事，锻炼大家写作和总结的本事。之后，也在王主任的提醒下，将近期车站及各部门开展的活动，发到博客、微信及总站客服qq中，让更多旅客关注我们车站的变化，了解我们服务项目的多样化。再就是，作为一名通讯员，近几个月有点懒，写的稿件也比上半年少，也疏于观察科室的动态，有些好人好事未能及时写成稿件，发挥出它的时效性。在通讯员总结会上也认识到自我与优秀通讯员地差距，将在今后的通讯员工作中保质保量的完成通讯稿件，同时认真学习通讯群中发的提升写作水平的资料，使自我不会一想到写东西就有畏难情绪。

以上是我这一年来的工作情景，为了使明年在各项工作上能有所提高，计划如下：

1、干好本职，规范工作流程、礼貌服务、端正态度，不流于形式，并加大对旅客网上购票和微信购票的宣传。把我们的“三个一”“四个多”工作法融合到日常工作中去。

2、每月旅客座谈会在按时召开的基础上，改变一下形式，让旅客真正认识到我们是真心要做好服务工作的。

3、对科室博客和qq的更新做好监督。

4、将同事写得比较好的文章收集起来，推荐给主编，充实我们的《德馨坊》。

5、进取参加站上和科室组织的各项活动，及时配合领导交办的工作。

新一年即将来临，我会用我的实际行动，来改变现状，带着一种空杯心态去工作，带着一颗感恩的心去服务于旅客，相信在我们大家的共同努力下，我们车站及科室会越来越好。

**客服年终工作总结个人篇四**

墙上的时钟滴滴答答，敲击在心房，缓慢有声的时间冲日常工作中溜走，在我们客服部，每天的日常是激烈的沟通交流中，每个人都在为了工作而努力，我也是其中一员。一年的工作汲取了一年的知识经验让我吸收，让我有了更广阔的视野有了全新的感受。

我在岗位上过去还有些生涩，毕竟我们工作做的不是非常好，总是有些地方做的不够好，有些地方做的欠缺，需要我不断弥补，但是人需要的是改善和努力，提升，而不是一味的去加油补充，做保险客服就要有抗压能力，就要能够解决保险相关的问题，我今年进入的\'公司，有两周的学习时间，学习的是保险相关的知识，一开始我并不想学，认为做客服的挺简单，只要有资料就行，因为我做过其他客服，觉得自己有经验，有一定能力可以做好，能录做出一番事业，但是却没有想到的是自己居然并没有自己想象中的那么优秀，返现原来自己有这么多的漏洞和缺陷，需要一点点弥补。

工作过了才知道过去的自己的浅薄，有了一年的岁月敬礼，收获的是沉稳和踏实，淘汰的是自傲和无知，我不再如同过去一般只知道沉默只知道寂静，现在已经有了新的开始，有了全新的感受，做保险就必须要全面了解保险，解决保险问题，和一些客户买了保险后应该如何去做，任何时候都要给自己更多的动力，毕竟工作病逝是那么好做，保险行业也存在竞争，也需要做好全面工作，我们客服同样要尊重客户，并且要做到真实可靠任何虚假无知的回答都有可能造成严重的后果，我们必须要为自己的工作做好全面的改善。

对于未来我也有了新的安排，那就是继续学习，保险业务知识，毕竟不怕学的不多，就怕自己学的不够好，不能忘记自己的工作任务，不能让自己在工作中感到麻烦，毕竟人生需要的是提升自己的能力改变自己的实力，让更多的客户来购买我们的保险，诚信这是一件非常重要的申请，在工作中我们的经理也时刻提醒我们要重视自己所说的话，不能有丝毫的松口。

在岗位上每个工作都要时间去做，每件事情都要我们全力去做，客服要的是不断的与客户沟通，加强交流从而去解决客户的问题，毕竟现在很多客户都已经购买了保险这些都是我们要重视的。一旦我们作为客服的做的不够好就就会影响到客户对我们公司的信任，失去了信任就会失去一切，这对公司的信誉打击严重，所以我们要做的就是应对所有有问题的客户给他们答案，避免出现大问题，大纰漏。

在回顾这xx年工作之前，我首先要感谢xx人保财险，感谢人保财险给我的机会，感谢人保财险江门分公司和xx支公司各级领导对我工作的支持和生活上的关照，也很感谢人保财险同事们对我的支持和帮助。

自20xx年x月x日，我和中大的两个同事坐xx的车来到江门，下午就和xx支公司车险部经理xx来到xx支公司。

在xx支公司三个月在意外险部学习。在这期间主要是跟意外险部办公室里的两个同事学习，熟悉内务。主要学习：承保，保单录入，理赔，填写保险单等一系列工作。很多人认为是“打杂”的工作，这可不是一般的“打杂”的工作，这可是让我知道了很多工作中必须了解，必须知道，必须清楚的东西，因为这些工作的处理好坏，直接影响到我们对客户服务的质量。而且，意外险部经理卓健雄在工作中也给予了我很大的关心和支持，也给了我很多去一线承保，查勘，定损等学习的机会。

转眼间三个月过去了，20xx年x月x日后，我被安排到非车险部学习，一直到现在。在非车险主要也是了解整个部门工作的程序，各种内务工作的操作，并也进行了一些简单的操作：承保，续保，理赔等。得到了部门同事和非车险经理李继雄经理的大力支持和帮助。而且，得到了很多去一线学习查勘，定损，理赔，承保等的学习机会，让我受益很多，得到很多锻炼的\'机会。并且得到李继雄经理一些工作中的指导和处理事情的方法，尤其是工作中我做的不足时，李经理的严肃指导，使我真正体会到自己懂得的东西太少了，有待提高的东西太多了。也正是在平常工作中得到了这么多人的关心和帮助，逐渐地让我有了一个更加全面的视野，更加专业的为客户服务的方式。

以前，我总以为自己对保险很了解，很懂，但经过这一年在意外险和非车险的学习，让我更加理解到“保险”这两个字的内涵。感觉到做个真正的“保险人”真的很不容易，因为他要求我们具备各方面的知识，要有敏锐的市场洞察力，要有一颗敢于面对失败挫折的心，而且要有坚持学习提升自己的能力等等。

经过这一年的学习后，我感觉我的头脑更清晰了，目标更明确了，希望自己能充分发挥自己的能力，为人保，为中国保险贡献自己的一点力量。再次感谢人保财险各级领导对我工作的支持和帮助，感谢身边同事的支持——因为是你们让我更成熟，更专业。

**客服年终工作总结个人篇五**

20xx年时间即将过去，在公司领导、同事们的支持和帮助下，我坚持不断地学习理论知识、总结工作经验，加强自身修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章，完成了自己岗位的各项职责，现将这一年来的工作总结如下：

一、工作态度

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，遵守劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

二、业务能力

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

三、为了提高我们的服务水平，我个人认为更应该提供人性化服务

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们知道，公司的利益高于一切，增强员工的主人翁责任感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是通过公司的成长来体现的\'。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

回顾这这一年来的工作，我非常圆满地完成了本职工作，这是公司的培养，领导的关心、教育，同事的支持与帮助，包容了我的缺点和错误，教会了我做人做事，才有了自己的今天。今后，我将倍加珍惜，努力学习，勤奋工作，忠实履行好老老实实做人，实实在在做事的宗旨，在领导和同事们给予的舞台上，为公司的发展尽一份责任。在以后的工作中，我将更加努力地工作，“百尺竿头更进一步”。

**客服年终工作总结个人篇六**

客服部是对外服务和公司各部门工作链接的枢纽，事务繁杂，联系广泛，矛盾集中，下面是小编为你整理了“客服年终。

”，希望能帮助到您。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几点：

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

1、作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2、在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3、不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

（一）做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质。

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

2、有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5、外表整洁大方，言行举止得体。

6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

（二）处理顾客投诉与抱怨。

1、建立客户意见表或投诉登记表。

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2、即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

（三）处理客户抱怨与投诉需注意的方面。

1、耐心多一点。

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2、态度好一点。

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3、动作快一点。

处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失诚至最少。

4、语言得体一点。

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5、层次高一点。

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6、办法多一点。

解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

（四）平息顾客的不满。

1、认真听取顾客的每一句话。

2、充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题。

3、收集事故信息，以找出最恰当的解决方案。

4、提出有效的解决办法。

5、询问顾客的意见。

6、跟踪服务。

7、换位思考，站在客户的立场上看问题。

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在20xx年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

20xx年的时间终于还是成为了过去，当自己在x月的时候进入公司的那一刻，我就知道这不会是平静的一年。在这一年中，我在客服台跟着同事学习了很多，也锻炼了很多。当自己也适应了基本的工作之后，继而有发现了很多自己过去的缺点。随着自己越来越熟练，工作中的不足也越来越明显。

现在，一年的时间过去，我们即将迎来新一年的工作，我也在这里好好的对过去一年好好的总结一下，让自己在重新总结好这些不足的同时，也能看看自己还有什么地方是还要继续学习的！我对这一年的工作总结如下：

首先在自己基本的工作上，我们作为前台的员工，负责在商场为顾客们提供服务。当顾客们遇上麻烦的时候，第一时间就能通过我们来练习商场的各部门。在一年的工作过中，以询问和寻物为主。所以在上岗不久，我就认识到对商场的路线和分布有个详细的认识是多么的重要。为了填补自己的缺陷，我在空闲的时间，逛遍了整个商场，并牢牢的将各柜台的位置记住。

在学习的期间，我多次将商场从上逛到下，深刻的记住了所有的柜台位置，当顾客询问柜台或是商品信息的时候，我总是能将最详细的位置信息及时的告知给顾客，让顾客们都能开心顺利的购物。

同时前台也是顾客们存放物品的地方，我们在顾客进入商场的时候也负责顾客的行李看惯工作。在这个工作中，其实没有什么技巧，但是为了在储物柜中尽快的找出顾客的物品，我还是花了一番功夫去熟悉和锻炼。现在的我，能够更加及时的为顾客存取物品，做到效率与准确同在。

前台的工作其实很枯燥，我们要时刻保持的微笑为顾客服务，但是多数的情况下顾客的问题却有很多的重复。这样导致我们需要很高的耐心。

在一年的工作中，我也遇上过不少的麻烦，比如在给顾客取托管物品的时候，居然找不到物品！这着实是给我吓了一跳，也导致自己在工作中越找越慌，还耽误了顾客的时间。直到同事帮我找，才发现是自己看错了号牌信息。看来自己还是要更加的提高自己的专注力才行。

这一年的工作虽然在不断的学习和错误中度过，但是我也得到了很好的成长。大家在工作中也都很关照我，相信通过自己的努力，我在下一年里能更加优秀的完成自己的工作！给商场和顾客们都带来优秀的服务！

在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了20xx年各项工作，取得了一定成绩。回顾一年来的工作，我们主要做了以下几点：

商场工作在商场业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关商场公司自身的经济效益和发展，也影响到商场职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们关注该公理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司精细微管理的深入，制定了本部一系列。

规章制度。

岗位到人职责到人奖罚到人。在商场数据管理中严抓落实保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性使商场管理工作达到了上级公司的要求。

商场工作中我们坚持实事求是、迅速、及时、准确、合理的原则，狠抓商场和防灾防损质星的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。

坚持双人查勘，双人定损，赔付，不断提高服务质量；坚持24小时值班制度，积极参与三个中心建设，进—步提高了服务水平；加大了考核力度；积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓商场管理，加快商场速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压商场水分，实现有效降赔，较好的完成了各项商场指标。

商场市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在商场市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把商场服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务；能—次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的客服事业蒸蒸日上，公司大而富强。

时间太瘦，指缝太窄，一晃，20xx年就这样过了，刚来到公司可能一下子还没从学生的角色转变过来，有点不适应，但慢慢就习惯了这样的节奏。入职恒力公司的客服部到现在已经半年有余，过去的一年里，在领导和同事们的悉心关怀和指导以及包容下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在着不足。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，所以各个部门的同事都要和谐相处，因为客服人员的服务水平和服务素质以及各部门在工作上的支持直接影响着客服部整体工作，因此老大对每个客服人员的要求还是挺严格的，认真细致和专业是必不可少的。要学会把枯燥而单调的工作做得有声有色单有专业知识是远远不够的，所以老大对新入职员工的各方面的培训做的还是挺到位的，就连最基本的都要教，就我个人而言，刚来公司培训了一个月调回韶关工作，感觉自己只是把客服人员最基本的皮毛学了下而已，但在之后又要求我回公司再深入学习一个月，当时觉得没这个必要，但是当我下来感觉自己有点落后之后觉得确实有这个必要，可以为自己将来在韶关工作打下更坚实的基础。

在工作中随时都会遇到自己不懂的问题，被问及的同事都挺乐意教，不会摆着一副老员工的架子，这点对于新员工来说是一种欣慰，当然工作中也会遇到一些很刁钻的客户，作为一个客服人员来说，首先应该对客户以诚相待，把客户当成朋友，真心为客户提供切实有效地咨询和帮助，在为客户提供咨询时要认真倾听客户的问题，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭客户情绪上的怒火，处理这样的问题不单客服人员基本的技巧要掌握还要学会随机应变，防止因服务态度问题火上烧油引起客户更大的投诉，所以在工作中要积累更多的经验。

说真的，在工作中有时候有些细节问题自己也察觉不到，可能是因为自己不够细心和熟练，或者还不够专业，有时工作中出点错也在所难免，我会尽力克服这些缺点，希望以后可以做到更好。

回顾20xx年，公司在人员有点紧缺的情况下超额地完成了任务，对于刚刚参加工作的我来说有点艰辛，却收获了成长与成绩，很感谢公司给我这样一个平台，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，我会在明年的工作中继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

20xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在此，对一直以来支持我工作的同事表示感谢。谢谢同事们的包容和耐心，谢谢老大在工作上教导和生活中的关心，没有公司的培养就没有我现在的进步，虽然进步不是很明显。公司的部分员工在工作能力上的成长和进步。

作为同事让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，老大交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力地完成它。时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一年中，我将带着我在昔日工作中积累的所有的经验投入到新一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，加强部门的凝聚力，力争在新一年的工作中焕然一新，取得更大进步。

**客服年终工作总结个人篇七**

客服有很多种，在我们的身边有很多做客服的朋友。朋友，你在一年的工作中有哪些收获呢?以下是由本站小编为大家精心整理的“客服个人年终工作总结范文4篇”，仅供参考，欢迎大家阅读，希望能够帮助到您。

我作为一名xxx客服人员已经一年了。在这一年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。

在过去的一年里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促成。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展示了自己优秀的一面。在xxx的考核中每月被评为优秀客户代表.在20xx年作为优秀代表派往xx进行亲和力培训,在20xx年被安排去xxx号交流学习，期间我的多次建议被领导采纳.由于成绩突出,被评为20xx年度优秀员工.在文娱方面，兴趣广。爱好文笔。在去年x月份举办的“xx产品广告征集”中被采纳一条有价值的广告语。今年xx月份在五四青年节组织成员创作和表演节目，获得大家的好评。

做客服，人说“这是在做吃力不讨好的事”。确实，客服需要处理的事有时是那么琐碎，每天忙忙碌碌，每天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的……刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来;被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。

在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时间内都处于最低谷。

但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终于没令自己失望，荣获“优秀话务员”的称号，得到大家的认可和赞许。

严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时可能也会受到损失。用客户的话说“我以人格担保”这样的沉重的话时，我马上说：“先生，我相信您...”并详细记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业办理后续事项。用户真诚道谢。这件事给我很深的感触。当处理一件棘手又敏感的问题，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不损害公司利益情况下，我们是多为用户考虑还是害怕担当一些责任?是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，敢于承担一些责任?做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。要把一件做好，考虑周全，拿捏准了，这是要费工夫去努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，绝非口上那句“先生，您的心情我能理解”就可以完成，而是需要我们具有敢于承担责任的责任心和善于分析和处理的判断力和执行力才能真正为客户完成心愿，提升我们公司的服务质量和服务形象。这对于每个从事客服行业的人来说不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得精彩而充实。

做一名合格的客服人员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技巧有关的案例，更加充实自己。了解客户心理,使我从经验中明白“对不起”“实在不好意思”比“先生，很抱歉”来的不易引起客户的反感，一句“我们会转业务部门，或说我们会转xx部门为您处理”比“我们会转相关部门帮您处理”更易接受，用户会感觉不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交流心得，讲述我们客服人自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展，关注客服群体，关注这个群体的心理健康及心态变化，还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划和职业转型，关注我们客服人员的本身,了解我们自己的职业成长环境,我不觉得这比关注客户心理或者是关注社会其他弱势群体要不重要得多.这些对我们做好客服,今后以更加健稳的心态对待我们的工作是有帮助的。这对我们的企业也是有意义的.我们个人应该更加要去了解.我想要做一个合格的，优秀的,有综合素质客服人员，这些都是应该关注的。

平凡的客服，不平凡的事业。我的经历是平凡的，做的事也很平凡，但每个时间阶段的工作所得，所思考的，所感悟的都是无价之宝。我想这就是我做一名xx话务员从事客服工作,挑战人生的一个起点。

时光如箭，岁月如梭，转眼我已经做客服快一年了。在这一年里有欢乐也有悲伤，有成功也有失败。在欢乐与悲伤、成功与失败的交错中，我逐渐的成长起来，业务技术水平也不断提升，理论知识得到充分实践。

客服的工作相对其他岗位有点琐碎。看起来很简单的工作，有时候也会出现错误，这就要求我们对工作认真负责，细致入微。

在嘀嘀嗒嗒的闹铃声中醒来，洗刷之后，新的一天开始了。打完卡和同事打完招呼后就开启电脑，然后就到传真机那里看看前一天有没有我的传真，拿到传真或其他资料后分轻重缓急分类处理。每天按照备件和坏件的变化做出前一天的《货品出入库报表》。

做《货品出入库报表》要注意的以下几点：

首先,要找到相对应的《客服本部入库单》，《xx发货清单》《清点科出库单》《xx电脑客户服务维修单》《销售保用单》等单据。认真核实单据信息和自己清点时记录的数据信息是否一致，如不一致立即认真复检一次，如发现问题及时和相关领导反映，把问题在第一时间解决掉，不留后患。

第二,要注意的是开单上报表的时候要查看下前一天上过的报表。按照先后顺序上报表，保持单号的连续性，以便将来查找的时候能够马上找到。还有是在一些特殊的单号和明细后面添加备注或用我们公司规定的统一字符标识。

第三,要注意的是在统计金额的时候最好用求和公式加以验证，要保证数据的 正确性。在上完《货品出入库报表》后千万要注意写上自己的大名和日期，再去找财务和经理签字。财务和经理签完字后，马上就传真给经管二部和备件科。并通知对方查收。

第四,要注意的是在传完之后要立即拿着《货品出入库报表》、《xx客户服务维修单》、《销售保用单》等单据上对应的账本。我们公司的备件账本有5个，他们分别是《好、坏件库存帐》《备件往来帐》《欠人坏件账》《人欠坏件账》《在途账》。另外,在上账的时候要特别注意当总部发给你的备件总部没有开单前或者你还没有收到总部发来的备件就先不上账。但是要夹子保存好。当收到总部备件和《xx发货清单》后，就要立即上账。 当你接到服务站送来的货品时应注意：

首先，检查货品的外包装是否有被挤压破损的痕迹，开箱时要求物流或者货运人员一起开箱查看，如有问题立即联系服务站进行核实，协商解决。

第二，公司要求服务站的包装规范比较严格，要求对单个物品进行包装，并要求有独立的包装箱。不允许用公司彩页，烂报纸做为包装时的填充物，公司要求用货品原包装或者用物流公司专用的泡棉和泡材打包。对于发现使用公司彩页和烂报纸的服务站和经销商的，要耐心地对其进行说服教育，帮助查找原因、寻求解决方案。

第三，当你清点货品时先找到相应的《经销商发货清单》和与物品一起的《分公司退换货申请表》，同时做好《货品记录跟踪表》的记录工作。

第四，当我们发现有变形、露皮、缺件等现象时，立即联系服务站或经销商说明情况，共同查清原因，妥善处理。

第五，在清点整机和显示器的时候，我们不但要做好相应的记录，还要录入我们的《工厂管理系统》。在录入信息的时候千万要细致认真，不能出一点差错。这个是我们日常工作中接受客户咨询和机器查询的有力保障。一定要保证它的准确性，及时性，连贯性。

关于服务站申请备件发放及安全的注意事项：

第一，分公司客服必须保持自己库存的剩余量，及时申请备件，并确保常用备件充足，以防服务站急需时没有备件可发。

第二，分公司客服至少一周内清点一下实物，保持一个月和服务站对账2次，以保证我们的账目与实物一一对应。

第三，分公司客服切记公司财产安全大于一切，平时就多注意防火节电。货物分类、有序摆放，库房严禁烟火，下班及时关闭电源，节约用电。

第四，分公司客服不仅要注意公司的财产安全，还要保持良好的心态和敏锐的洞察力，保证工作高效有序。 关于异常处理的注意事项： 异常处理千万不要拖时间，因为我们的客户都希望自己的电脑能尽快修复、使用。这时候救需要我们基本业务的熟练，有效的沟通，减少异常处理时间，为用户提供贴心的服务。

有很多异常是关于磨损的。最常见的是外壳划伤和屏划伤，这就要求我们服务站的前台工作人员在接收客户的机器时，仔细检查机器的外观，与用户核对清楚，并加强保护措施，尽量避免此类现象发生，让用户放心。

总之，不管自己在哪，不管在那个岗位，都要认认真真踏踏实实地工作。敬业是我们的传统美德，更是我们的职业道德。养成良好的习惯，将会受用终身。态度决定一切，不管你是否能做好，进自己最大的能力去做。不仅是对自己能力的检测，还能不断地增加信心。

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

一、塑造店铺优良形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对计算机顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持优良的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

二、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个优良平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个优良的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

三、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

四、有效的完成本职工作

xx是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热度，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热度的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客;其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间;打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到胸有成竹。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然充电时刻不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的\'培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，主动参加公司的培训，但是领导的指导和关怀下，我有信心做得更好。

转眼间，20xx年已经过去，迎来崭新的20xx年，在xx药业公司一年来的经历更多是收获。回首xx我在刚刚进入公司对各个方面都还不是很了解。在这一年里我有成绩，有失败，有快乐，有无助,可就是经历这方方面面的事情后最终得到是收获。在公司里工作也给我改善了很多，有条件的改善，也有个人成长的改善。通过这一年的磨合我对我自己以后的发展也有了很明确的目标。xx是一个不平凡的一年。现在这一个不平凡的一年已经过去。我也要对自己做一个很好的总结。一个总结的结束就意味着一个全新的开始。

一、20xx年全年的客服工作取得成就和不足

1、20xx年我刚刚进入公司，公司就对客服模式做出全新的改革，公司对以前被动的营销改成主动营销以客服做为龙头重点对xx年全力冲刺。在打造全新的服务中心。在进入公司我的首要任务就是建立完善的服务中心。我在进入公司的一个月后严格按照公司规定建立好。xx也是第一个合格的服务中心。

在建立服务中心的过程中也入到不少的困难。因为对xx这个城市不熟导致工作进度有点慢。买的材料也买错过。但是我知道服务中心的重要性。如果服务中心建设不好就会影响以后的工作。选择地点也是非常的慎重。正因为自己的工作态度在老服务中心一直都是稳定。当然也有不足在我建里第2个服务中心时，因为自己对自己放松要求细节也不很仔细导致第2个服务中心在20xx年的失败。在这里我也认识到细节在于品质，也就是我在建立第2个服务中心放松一点点。可是出现的结果却是完全不一样。

2、对人员的建立。服务中心的人员招聘这是一个很关键的。服务中心的人员是直接影响服务中心的销售，虽然我们是一个治疗机构可是对人员的选则不光要有很好的专业技能同时也要有很好沟通能力。还要有责任态度。我xx年我的人员招收也非艰难，一开始有很多人不理解我们的工作方式。也对公司有很多的顾虑、我也是通过长期的招聘也成功招到很优秀的员工，如xx，xx，xx。但是走的也很多，有一段时间让我很烦的事。刚刚培训出来的员工一下子要离开。也许我在工作很多地方照顾的不好。这给公司造成的看不出的损失。说明我的管理也出现很大的问题。也让我明白铁打的营盘流水的兵。只有加强自己的能力。才能给公司带来更多的好员工。

3、20xx年里，因为我也是刚刚上岗，员工也是刚刚进来。对专业知识的也是非常的缺乏，虽然在一年里公司组织大规模的培训，但是对这刚刚上岗的人员吸收的太慢，在工作中边学习边摸索。这样也导致了治疗的患者出现很多失误。也给工作出了不少的阻扰。我也发现我自身的知识缺乏。

在一年里我对专业做出强化学习。加快自身学习速度。为20xx年打下扎实的基矗通过自我的学习，感化员工学习的积极性。只要付出就会有回报，我们全年治疗好的患者也到达几十人。得到患者的认可。还有就是不光是专业的学习。对患者的管理，对患者的沟通也要学习。还有对促销活动的学习。xx年是我们xx人员学习的一年。在服务中心完善的一年。这一年过去。今年的服务中心已经是个紧握的拳头已经具备强大的力量。

4、促销活动的开展，我为什么把促销单独列一条，因为在这一年里。促销活动给我们带来太多的欢喜和辛苦。在公司进行改革。全新的销售模式推行。对走出服务中心主动寻找患者。我们在做促销的是面对自己太多的挑战。当我们站在大路上、商城里、车站里、药店门口。面对过往的人群就我们这群人为了自己的生活，在喧闹的城市人的异样的眼光。就我们这样一群人最后改变人们对我们的认识。从异样到敬畏从敬畏到崇拜。人呀不能感动得认真。我从中得到让我从没有感到过的震撼。也通过我们自己的努力证明呢自己。

二、20xx年全年的商业工作取得成就和不足

1、xx的商业终端，xx我在xx工作中接触最多。也是我的主要任务，一个商业是我们的根基也是一个人与人的交通。一个长期的工作。终端是我们产品直接变成业绩的工作。终端是最基础最重要的环节，一个终端的好坏直接导致你在这市场里能不能立足。在我也认识到终端的重要性。在服务中心的建设的同时，我也积极对各个药房的走访。建立终端信息表，对各个药店进行了解，调查各个药店对我们产品的态度。

通过一系列的工作。了解到很多的问题。很多都是赠品的发放问题。导致很多药房不愿意买我们的产品。有的都出现抵触心理。态度极其不好，再就是长期没有服务中心，很多患者买了药得不到全方面的治疗。很多人对亮甲疗效产生了质疑，很多药房的卖不出去。加上假的，仿的亮甲多。对市场的冲击那是相当的严重。说实话我从了解这些事情后，我的内心动摇过。不过我相信只要自己去做总会有点收获的付出和回报，一定是成正比。

在这一年里我不断的在各个药房进行走访，自己贴钱买礼物。以真心的和他们交朋友。经过这一年的努力也有很多药房的认可。在价格维护也很好，铺卡也全面的展开。当然这些远远不够。因为几次商业检查我都付出了惨痛的代价。我需要学习，对各个处理事情方面我还进一步的完善。

2、对商业单位的开展。xx年我一共谈了4个商业单位。分别是为民医药、双鹤医药、康尔医药、同安医药。对这几家医药公司的洽谈也让我碰了无数的壁，大多数多是因为供货价格的问题让我无比的艰难的谈价。还有货源控制也对我产生很大的阻碍。让我听的最多的就是话就是“反正我们不在你这里拿货我们也能拿得到”也许是我自己的不熟悉，各个方面缺乏理解导致我都不知道说什么。这也是我最薄弱的方面。

三、对20xx年的计划

1、20xx年我想是我们xx收获的一年，因为20xx年的种子已经播种好了交好了水。当然也要有改善因为公司的政策在改。我也不能以xx年的标准来衡量今年。要有突破要有创新今年我给自己订的计划，首先我要更完善终端，终端绝对是重中之重。想要求突破就要从终端开始。因为我觉得只有终端才能决定商业和客服的发展性，也是最最基础工作。

2、商业公司的发展，20xx要有增加商业单位，保证商业回款。

3、服务中心的建设，要把第2家服务中心从新选址，认真的办起来。

4、服务中心的人员学习和自我的知识提高，让服务中心的治愈提高。保证口碑良性发展。

5、促销活动要继续进行，要有更高的要求展现自己的价值。

以上就我的全年总结，有很多的细节可能没有写。但总结就是提高，新的开始新的认识自己下面该做什么，有什么做的不好的、不足的望领导给于严厉的批评和鞭策。顺便祝乐泰的员工新年快乐，工作顺利。

1.

客服个人年终工作总结范文

2.

客服个人年终工作总结范文

3.

客服个人年终工作总结

4.

电信客服个人年终工作总结

5.

电话客服个人年终工作总结

6.

电话客服个人年终工作总结

7.

网站客服经理个人年终工作总结

8.

电话客服年终个人工作总结

9.

公司客服年终个人工作总结

**客服年终工作总结个人篇八**

我从20xx年xx月xx日xxx物业正式成立后，接管xxx物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时xx个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这xx个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计xx件，其中住户咨询xx件，意见建议xx件，住户投诉xx件，公共维修xx件，居家维修xx件，其它服务xx件，表扬xx件。

5、办理小区id门禁卡xx张，车卡xx张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计xx盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达xx件，公共区域xx件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的xxx师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。xxx师傅一次又一次违规配合业主买材料（我们一般要求业主自行准备材料），骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的`问题，落实维修。

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念，及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。嬴得了业主对物业管理工作的理解和支持。

经过xx个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。劳酬君子，天道酬勤。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这xx个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职丰泽园项目以来，在服务中心领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕丰泽园前期物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近四年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

**客服年终工作总结个人篇九**

xx年即将过去。在这一年里，似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前，日子就这样平静下去的时候。xx年11月，我经过应聘和选拔来到了xx，我非常高兴。

加入xx已两个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

（一）工作总结

xx年xx月xx日，我开始加入到xx，跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理；第一次参与英文客服订单验证工作；第一次参与问题单、完成订单回信；第一次接触到charge back、投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将是在未来的一年中，我要面临和改变的首要任务，也是最重要的问题。

（二）工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高。一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力，xx年会是我在xx实现蜕变的一年。

（一）增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

（二）勤学习，提高专业服务能力。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

（三）多行动，坚守工作职责。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，的特点就是学习能力，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

（四）善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我逐渐熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的亮点，加以学习和自我提高，拓宽知识面，提高履行岗位职责的能力。

**客服年终工作总结个人篇十**

做一名优秀的客服，一定要工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务。经过一段时间的客服工作，你有怎样的工作心得感悟呢?下面本站小编为大家带来客服年终。

欢迎大家参考!

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范前台服务。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务。

口号。

如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩使前台的服务有了较大的提高得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改。

通知书。

责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表。

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

(二)搞好专业知识培训、提高专业技能。

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化。

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0。3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

通过一次次的活动，体现了\*\*小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了最大努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2。0元/吨上调到2。8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454。7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

八、不辞辛苦，入户进行满意度调查。

根据计划安排，20xx年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为物业公司谱写崭新辉煌的一页!

工作计划。

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的。

岗位职责。

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

共

3

页，当前第。

1

页

1

2

3

**客服年终工作总结个人篇十一**

回顾当初来xxxx物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的xxxx一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

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、没事时上上网罢了；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。

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。

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。

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xxxx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。

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xxxx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肯定；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。

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、加强文案制作能力；拓展各项工作技能，如学习photoshop、coreldraw软件的操作等。

4、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。

5、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xxxx物业这个优秀的团队，xxxx的文化理念，客服部的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，我的最大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！

**客服年终工作总结个人篇十二**

我于20xx年xx月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，一年来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

xx月xx日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在\_经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动。

在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于xx月xx日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于xx月xx日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，xx%的员工都很认可本次整顿活动，xx%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。

xx%左右的员工从意识上到行为上，在对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有xx%至xx%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。xx%左右的员工在感想中对服务做了细细的温习和复习，期间将自己对这些的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运xx部和营运xx部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期xx天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比xx部下降了xx%，xx部下降了xx%。

工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。

同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步开展做了规划。

**客服年终工作总结个人篇十三**

时间太瘦，指缝太窄，一晃，20xx年就这样过了，刚来到公司可能一下子还没从学生的角色转变过来，有点不适应，但慢慢就习惯了这样的节奏。入职恒力公司的客服部到现在已经半年有余，过去的一年里，在领导和同事们的悉心关怀和指导以及包容下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在着不足。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，所以各个部门的同事都要和谐相处，因为客服人员的服务水平和服务素质以及各部门在工作上的支持直接影响着客服部整体工作，因此老大对每个客服人员的要求还是挺严格的，认真细致和专业是必不可少的。要学会把枯燥而单调的工作做得有声有色单有专业知识是远远不够的，所以老大对新入职员工的各方面的培训做的还是挺到位的，就连最基本的都要教，就我个人而言，刚来公司培训了一个月调回韶关工作，感觉自己只是把客服人员最基本的皮毛学了下而已，但在之后又要求我回公司再深入学习一个月，当时觉得没这个必要，但是当我下来感觉自己有点落后之后觉得确实有这个必要，可以为自己将来在韶关工作打下更坚实的基础。

的问题不单客服人员基本的技巧要掌握还要学会随机应变，防止因服务态度问题火上烧油引起客户更大的投诉，所以在工作中要积累更多的经验。

说真的，在工作中有时候有些细节问题自己也察觉不到，可能是因为自己不够细心和熟练，或者还不够专业，有时工作中出点错也在所难免，我会尽力克服这些缺点，希望以后可以做到更好。

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