# 2024年客服试用期工作总结50字(14篇)

作者：寂静之音 更新时间：2025-06-19

*客服试用期工作总结50字一淘宝客服作为网店的一个紧张构成局部。其紧张性不成无视。起首它是店肆以及主顾之间的纽带以及桥梁，一位及格的客服起首要做到仔细、担任、诚信、热忱的往欢迎每位主顾。其次是要有杰出的言语相同本领，如许可让客户承受你的产物，...*

**客服试用期工作总结50字一**

淘宝客服作为网店的一个紧张构成局部。其紧张性不成无视。

起首它是店肆以及主顾之间的纽带以及桥梁，一位及格的客服起首要做到仔细、担任、诚信、热忱的往欢迎每位主顾。其次是要有杰出的言语相同本领，如许可让客户承受你的产物，终极告竣买卖。再次，作为客服同时要对于本人店内的商品有充足的理解以及看法，如许才能够给客户供给更多的购物倡议，更美满的解答客户的疑难。自己正在这半个月的任务曾经分明的看法到本人任务的职责及其紧张性，任务中也正在不时进修若何进步本人任务的技艺，固然此前不相干任务经历但但愿能从零学起，夺取早日成为一位及格的淘宝客服。上面就自己售前导购任务停止开端剖析。

售前导购的紧张必不只正在于它能够为主顾答疑解惑，更正在于它能够领导主顾购置，促进买卖，进步客单价。正在售前相同中普通包含打号召、讯问、引荐、议价、作别等这多少个方面。正在打号召方面，不管旺旺是正在线或者都别的形态，主动答复这项必不成少。主动答复可让咱们做到实时疾速答复，让主顾第临时间感触感染到咱们的热忱，同时主动答复里附加有咱们店名能够强化主顾的印象。

除主动答复，本人也要正在第临时间答复讯问主顾有甚么需求协助的。正在讯问答疑方面，不管是甚么状况都铭刻第临时间存眷旺旺表现主顾正在存眷店里的哪款包包，翻开响应的页面，时辰预备着答复亲们提出的任何征询。正在议价关键则十分磨练一团体的相同程度协议判才能，奈何才干做到奇妙的跟主人周旋，既能保住价钱碉堡又能让主人觉得到咱们的价钱是最低真实不克不及再降，这个需求本人正在任务中不时往进修进步本人相同才能。作别步调也必不成少，不管是成交或者不成交都要坚持一致的热忱立场往看待每位主人。

**客服试用期工作总结50字二**

进入一个新的岗位，就会有一段新的体验和收获。在x月x日，我幸运的得到了您的认可，并加入到了xx公司客服部的大家庭当中！虽然刚刚加入的我还没有成为一名正式的员工，但作为一名试用期员工，在这段时间的学习和工作中，我越来越接近一名正式的员工，并从您的教导的培养中认识了工作，熟悉了作为一名客服的任务！现将我的个人工作情况做总结和评价如下：

作为一名试用期的客服新人，在工作中我遵从领导的指挥和调动。认真在领导的培训下学习提升，并在掌握了一定能力后，开始负责自己的工作任务。

因为是新人，所以在工作方面可能还有一些的不足。但在工作中我始终坚持自我的学习和完善，对于工作不到的地方，我也一直在努力的改进，并利用学习的机会请教领导和前辈，更好的完善自己的业务能力。

这这段试用期的工作中，我一直在工作中保持较好的表现，虽然对比一些前辈还有一些不足的地方。但对于基础的客服工作我已经牢牢的掌握，并累积了一些自身的经验和技巧，帮助我更好的完成了自己的工作。

在试用期中，学习并掌握工作也是我的一个重要任务。在培训方面，我十分感谢xx领导细致的指点。起初工作的时候我对客服的工作几乎一无所知，但领导不仅教导了我许多工作上的方法，更是指点了我在的沟通上的技巧，让我在接待客户的时候能保持更更好的服务，我的服务也得到了虚度的的好评。

在思想方面，通过在工作中的学习和体会，我渐渐掌握了客服的思想方式，并熟练了公司的服务理念。这些在思想上的提升，不仅提升了我的工作方法，更让我完善了对自身的管理和要求，让我在服务素质上也有了极大的进步。

回顾三个月来的试用期工作，我虽然一直努力的将自己的能力发挥出来。但对于正式的客服工作而言还有许多不足的方面，尤其是处理问题的能力上，更是缺乏判断力和经验。

但总体来说，通过这段工作的我也进步很了很多，我相信只要在给我一些时间和机会，我一定能取得更大的进步，创造更好的成绩！

**客服试用期工作总结50字三**

进入公司的三个月时间里，在领导和同事们的悉心关怀和指导协助下，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了公司的工作流程，现在基本能完成各项分配到的工作；同时让我充分感受到了领导们海纳百川的胸襟，体会到了同事的团结向上，和睦的大家庭感觉。这段时间是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。

虽然只有短短的三个月，但学到了很多，感悟了很多，以及对自身一些不足的地方得到了改进与提升，增进了对公司文化的更深了解，看到公司的发展，我深深地感到骄傲和自豪，也更加迫切的希望以一名正式员工的身份在这里工作。

由于原单位从事的是客户服务工作，对后勤工作有很多做得并完不完善，在此，我要特地感谢公司领导和同事对我的入职指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在今后的工作中，我将扬长避短，发奋工作，克难攻坚，力求把工作做得更好，不断提高充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更大的贡献不辜负公司领导对我的期望与栽培；实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值，我会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来！

加入公司已经两个月了，任行政后勤一职，虽然之前有过一些相关的工作经验，但“不在其位，不谋其政”很多事情都是跟想象的不一样。两个月的时间很快过去了，在这两个月里，我在公司领导及同事们的关心与帮助下完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高。这两个月的工作总结主要有以下几项：

1、工作质量、成绩、效益和贡献

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中吸取经验，使工作水平不断的进步，为公司及部门工作做出了应有的贡献。

总结两个月的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如对行政方面的知识缺乏，卫生清洁工作做的还不够细心，监督工作没有做到位，缺少与同事沟通，未能反馈员工的意见，会议记录不详细考勤统计不够细心，做事缺少主动。还有其他工作也存在很多的不足。这都有待于在今后的工作中加以改进。在往后的工作中我将认真学习各项政策规章制度及管理技能，努力自我完善，希望能为公司的发展做出更大更多的贡献。

2、专业知识、工作能力和具体工作

公司行政助理的主要是协助行政经理做好行政工作。我认为行政工作比较琐碎，每天都面临着大量的、琐碎的、不起眼的事务，而这些事务又是必不可少的。在短时间内熟悉了本职的工作，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，能够顺利的开展和完成本职工作。

在这两个月中，我本着“把工作做的更好”的目标，积极的完成了以下本职工作：

（1）办公明细等电子文档的更新和调整，以方便自己开展工作；

（2）工作区域的卫生管理及执行；

（3）协助行政经理做好了各类文件、通知的修改、公布、下发等工作，并按具体整理的文件类别整理好放入文件夹内，以便查阅；

（4）公司车辆的违章及用车情况的管理；

（5）协助好行政经理做好公司的人事工作：招聘，新员工入职的手续及物品发放工作，和各项安排；分类整理公司人员请假、辞职、工作方面的资料，便于人员的合理安排及月末的考勤工作；

（6）每星期对考勤进行统计、公布，每月准时上缴员工考勤情况；

（7）办公耗材及办公室及后勤用品的申购以及领取工作；

（8）后勤工作的管理，员工宿舍的监查，定期对黑板报的更换；

（9）认真地做好公司领导及行政经理交办的其它工作。

3、需要学习并实践的工作，总结如下

（1）加强学习行政管理各项工作的管理流程并具有实际操作经验；

（2）网上人员的招聘、筛选及面试通知等工作；

（3）加强文字功底；

（4）加强其他公司所要求的能力要求等。

4、工作态度

认真遵守劳动纪律，有效利用工作时间，坚守岗位，保证工作能按时完成。在这两个月的工作学习中，我也有一些自己的看法和建议：

（1）建议将行政部和财务部划分清楚，我建议将属于行政部的工作跟财务部明细分清，后勤方面的管理混乱，管理模式跟之前没有行政部差不多。

（2）建议取消员工在本单位服务不足一年的扣该员工1—2个月的工资的规定（压力越大弹力越大），建议确定培训费用，规定分几个月逐月从员工工资中扣押一部分作为培训费用，在本单位服务一年以上返还，不足一年的就当作赔偿本单位的培训费用。

（3）建议增加员工福利，车间计件，虽然上不封顶但人的能力有限，想留住老员工就得肯下资本，除了正常工资外，还要提供一些福利待遇。一个企业就好比一个金字塔，金字塔的大小跟稳固就得看员工。

**客服试用期工作总结50字四**

回顾这一年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将一年来的工作情况总结如下：

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这一年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

一年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下一年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

售前客服试用期转正工作总结8

入职x个月了，已经适应了从美工到客服的转变，x月初到，意味着一年里电商旺季的到来。在这关键的时刻，总结以往的经验是为了更好的完胜这场战争。

客服，也许每个懂敲键盘的人都能胜任。但是在销售的过程中很多细节都不能马虎，首先客服是店铺和客户之间的纽带，工作中我们应该认真、负责、诚信、热情的去接待每一位客户。因为在销售的过程中，往往客户不了解产品犹豫不决，所以作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解额认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。我在工作中也不断学习如何挺高自己的工作技能，了解了更多的户外装备知识。公司有时间可以组织我们到户外去，放松同时可以增进感情也可以更深入了解户外装备知识。因为遇到老驴有时候百度也招架不来

销售过程中售前导购重要不仅解答客户疑惑，更在于它可以引导客户购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般有打招呼、询问、推荐、议价、道别几方面。销售中，xx第一个自动回复很重要，我们的快速回复会让客户感受到我们的热情。客户疑问方面，我们都要第一时间时刻回答亲们提出的任何咨询。在议价环节是非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，如何做到巧妙和客户周旋，既能保住最低价又能让客户觉得我们的价格实在是最低不能再降了，这个需要自己在工作中不断去学习提供自己沟通能力的。

**客服试用期工作总结50字五**

时间过的真快，转眼之间本年度已经接近尾声，我是6月30来到xx，承蒙领导不嫌弃我是一个初出茅庐什么都不懂的混小子，并接纳了我在单位工作，这是我走出幼稚圆的第一份工作，当然也少不了我在这里工作的头衔市场专员，大专我学的是机电一体化专业，对于单位给我安排的市场营销工作，刚开始我对于这份来之不易的工作真是有心拿的起，无心做的好，因为我没有接触过市场营销这一块专业，我都不知道做一些什么，做起来就相当吃力。在我不解与困惑的同时，仅凭对市场工作的热情，单位的领导对我的成长倍感厚望，曾很多次找我谈心，提供我在工作精神上结实的信心和动力，伏案沉思这半年，简单归纳为下几点：

1.一切从零开始，积极学习市场运作有关方面的专业知识，努力做到专业知识程度向市场这方面发展;

2.积极完成领导安排的有关工作，做到工作上有问题及时向领导寻求解决问题的方案，不懂就问，努力把工作做好;

3.工作于实际相符合，调研市场前景，并做好相应的市场计划;

4.分析市场需求，寻求招生市场关键在于哪，对市场的认识也有一个比较透明的掌握，并做好市场月报表;

5.在不断的学习知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高;

6.在每个月里设计好当月招生广告，如：广告纸、调幅、写真广告等，并积极的投入到市场的运作;

7.对于市场活动，如讲座、校外设点宣传，能很好的做好市场活动的策划，并执行;

8.知彼知己，百战不殆调研当地其他培训同行的有关动态，分析效果，可行性时加以模仿;

部门工作总结:

20xx年6月30日，xx市场部门成立了，在将近半年时间内，逐步开展市场工作，从什么都没有的市场部，渐渐的在单位中成长，做到市场工作先调查，其次汇报，接着计划，再执行，最后是总结提炼，现在所需的资料都可以拿出，迎接总部考核。

在单位业绩上可以知道我们市场部门是做的不好的，因为今年的招生业绩基本是和去年持平，对于当地的一些小型电脑培训机构来说，地理环境优势、学校师资都在我们之下，对手只有在项目学费上往下调，这给我们的市场带来一定的冲击。我们稳站当地市场那是一个必然性。

下面我对我们部门的工作做一下归纳：

1.部门建设：部门刚刚启动，市场体系还不是很完整，可是开展市场工作人员严重不足;

2.部门人员培训：经过大半年的打磨，并参加总部安排的有关市场业务规范及市场运作规范的培训已经有很多次，已基本上掌握了市场招生工作，但业务技能及专业精神方面仍需加强。由于部门人员少、任务重，故专业技能培训不够。

3.部门工作数据分析：在工作上对于市场数据分析是非常不足的，因为市场招生就是我们的工作，如果学生来报名了，可是我们还不知道他是怎么知道我校有相关的培训项目;

4.部门工作情况：工作没有一个很明确的目标和详细的计划，市场人远没有养成一个写工作总结和计划的习惯;

5.部门创新性：新业务的开拓不够，业务增长小，业务能力还有待提高;

6.整顿单位内部市场品牌资料，迎接总部考核;

**客服试用期工作总结50字六**

转眼来\_\_物业客服部已两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事！

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题；有问题不是错，错的是自己不会分析问题！时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧！来这里对我来说是对了，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，\_\_给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习！前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们\_\_所有员工做到的！

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感！

来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识！后来她来我们这里一下子交了三年的`物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感！

以上是我在\_\_这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与20\_\_年5月14日来到\_\_服务中心，为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

1、按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。

2、接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是\_\_物业，请问您有什么事吗？”认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见！”

3、拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是\_\_物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。

4、当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗？”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来！”

**客服试用期工作总结50字七**

几个月的试用期一下子就到了末端了，我还没从工作中的激情中退出来，便发现自己这几个月的试用期已经到了尽头。停下脚步来，想一想这几个月的日子，其实也发现自己确实比较的拼命，或许就是那一句“初生牛犊不怕虎”吧！我想在这份工作中拿到自己的成绩，也想在这个岗位上证明自己的实力，所以这几个月我一直都非常拼，我也想尽了办法去快速的提升自己并且得到成长。面对着三个月试用期的逝去，我也该是为自己好好的做一次总结了。

刚来到公司的时候，面试的售后客服的岗位，其实我对这个岗位了解的并不全面，刚开始原本以为自己很了解这个岗位，但是当自己真正的走入这个岗位时，才发现以前自己的认知太过浅薄。我们不要轻易的去定位每一份工作，因为只有当我们亲身体会过之后，才有评判它的能力，其余就是空谈。那时候我就明白，这份工作或许会比我想象中更加艰难，也会比我想象中更加有意义。

这段时间里培训过几次，一般是培训我们如何去提升自己的专业能力、业务能力。我是一个比较善于交谈的人，所以在和客户的沟通上我总是能够灵活善变，很少给自己“挖坑”，也很少因为自己说错话而让自己陷入一个窘境，这是我个人的一些优点，也是我在多次培训之后，并且进行实践之后所发现并且感受到的。优点可以继承，而缺点就要改正并且完善。

平时的工作中，我是一个非常热情的人，我很喜欢去帮助别人，有同事遇到了问题，我都会非常热心帮助她解决。所以我在同事们的口中也是一个“热心小妹”，但我也渐渐的发现了自己的问题，那就是对时间没有一个很好的把握，有时候可能因为自己太想完成一件事情，或者太想给别人一个好的印象了，反而让自己陷入了一个窘境。比如有时候自己的工作无法正常时间完成，出现加班的情况，还有的时候也因为自己太过自信，造成了一些小差错。这些方面都是我应该改正过来的。

在我们工作之中，能够使我们进步的，除了对工作的热情之外，还有来自我们内心的一种执着和坚持。我们想成功，就一定会找方法去成功。我们想达成目标，就一定能够找到达成目标的道路，所以对于工作是否能够完成并且完成的十分优秀而言，只有想与不想的问题，没有做不做得到的问题。

**客服试用期工作总结50字八**

成为一名房地产客服，最主要的任务和工作就是帮助公司的销售人员找到一定的有意向的顾客，并且对公司的已有的顾客的售后和一些问题的解决和帮助。自己在\_\_房地产公司工作的这段时间里，我也感到非常的开心，以至于现在自己的试用期结束了才回过神来，才感叹时间过的可真快啊。

在\_\_房地产工作的这段时间里，公司的同事都非常的友善，他们也帮助了我很多，如果没有他们的帮助和照顾，自己的工作也不可能开展的真的顺利，\_\_房地产是一个团结友爱的大集体，是一个互相帮助互相成长又会相互竞争的团体，每个人都会在别人需要帮助的时候热情的伸出自己的援助之手，但是又都会把地方当成自己的竞争对手，在该合作的时候好好的合作，在该努力的时候又都会尽自己的权利去竞争去奋斗，所以我从自己加入到公司之后，我就被公司的这样的积极、向上的氛围给吸引了，我也更加的懂得自己要想融入这个大集体，成为这个大家庭的一员还需要自己更加的努力，公司的一切都在激励着我，这也是自己一直以来都格外的努力的原因。

在工作上面，我也尽自己的全力去帮助公司的销售找到比较有意向的顾客，也让他们能够有更多的机会去完成订单，并且也会通过自己的方法去让顾客对我们的房子产生一定的兴趣，为公司销售人员下一步的销售奠定一定的基础，更是在对于顾客的售后方面，我也会认真的对待客户的问题，尽自己的努力去帮助他们解决问题，深知顾客就是上帝这句话的意义，所以在面对客户的时候，我也会尽可能的拿出自己的最好的一面去面对，不管是对待自己什么样的工作，都会严谨且细致的去完成，也不管自己面对的客户是什么样的，都会特别友善和平的对待客户。

这段时间不仅仅在自己的工作当中成长了很多，因为客服的工作的特殊性，我也学会了很多在人际关系的处理和相处方面的技巧和方法，哪怕自己现在所做的还远远不够，但是我始终会在工作当中一直努力，争取成为一个优秀的客服人员。

我相信自己在\_\_房地产当中会学到很多，也会成长很多，我也相信之后的自己一定会在工作当中更加的努力，给公司带来更多的利益，也希望公司愿意给我这样一个证明自己的机会。

**客服试用期工作总结50字九**

时间过的真快，转眼之间本年度已经接近尾声，我是6月30来到白象春华求是学校，承蒙领导不嫌弃我是一个初出茅庐什么都不懂的混小子，并接纳了我在单位工作，这是我走出“幼稚圆”的第一份工作，当然也少不了我在这里工作的头衔——市场专员，大专我学的是机电一体化专业，对于单位给我安排的市场营销工作，刚开始我对于这份来之不易的工作真是有心拿的起，无心做的好，因为我没有接触过市场营销这一块专业，我都不知道做一些什么，做起来就相当吃力。在我不解与困惑的同时，仅凭对市场工作的热情，单位的领导对我的成长倍感厚望，曾很多次找我谈心，提供我在工作精神上结实的信心和动力，伏案沉思这半年，我做一下简单的总结。

1.一切从零开始，积极学习市场运作有关方面的专业知识，努力做到专业知识程度向市场这方面发展;

2.积极完成领导安排的有关工作，做到工作上有问题及时向领导寻求解决问题的方案，不懂就问，努力把工作做好;

3.工作于实际相符合，调研市场前景，并做好相应的市场计划;

4.分析市场需求，寻求招生市场关键在于哪，对市场的认识也有一个比较透明的掌握，并做好市场月报表;

5.在不断的学习知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高;

6.在每个月里设计好当月招生广告，如：广告纸、调幅、写真广告等，并积极的投入到市场的运作;

7.对于市场活动，如讲座、校外设点宣传，能很好的做好市场活动的策划，并执行;

xx年6月30日，白象春华求是学校市场部门成立了，在将近半年时间内，逐步开展市场工作，从什么都没有的市场部，渐渐的在单位中成长，做到“市场工作先调查，其次汇报，接着计划，再执行，最后是总结提炼，”现在所需的资料都可以拿出，迎接总部考核。

在单位业绩上可以知道我们市场部门是做的不好的，因为今年的招生业绩基本是和去年持平，对于当地的一些小型电脑培训机构来说，地理环境优势、学校师资都在我们之下，对手只有在项目学费上往下调，这给我们的市场带来一定的冲击。我们稳站当地市场那是一个必然性。

1.部门建设：部门刚刚启动，市场体系还不是很完整，可是开展市场工作人员严重不足;

2.部门人员培训：经过大半年的打磨，并参加总部安排的有关市场业务规范及市场运作规范的培训已经有很多次，已基本上掌握了市场招生工作，但业务技能及专业精神方面仍需加强。由于部门人员少、任务重，故专业技能培训不够。

3.部门工作数据分析：在工作上对于市场数据分析是非常不足的，因为市场招生就是我们的工作，如果学生来报名了，可是我们还不知道他是怎么知道我校有相关的培训项目;

4.部门工作情况：工作没有一个很明确的目标和详细的计划，市场人远没有养成一个写工作总结和计划的习惯;

5.部门创新性：新业务的开拓不够，业务增长小，业务能力还有待提高;

6.整顿单位内部市场品牌资料，迎接总部考核;

7.以上工作得到了单位同事的大力支持与携手帮忙才能完成目标，为此我对他们表示由衷的感谢。

**客服试用期工作总结50字篇十**

从x年xx月xx日入司已经三个月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了东兴证券这个集体。

在试用期阶段自己主要负责完成以下工作：

1、由于公司客户服务中心的客户服务平台正处于开发阶段自己进入公司，利用之前的工作经验自己首先提出客户服务平台功能需求，在x年xx月xx日和xx月xx日组织总部和营业部客户服务中心工作人员对客户服务平台进行测试，同时将测试结果及时反馈给xx公司工作人员，并且与xx公司工作人员进行沟通商讨对客户服务平台的功能完善，并于x年xx月xx日完成功能完善建议提交xx工作人员；

2、负责公司客户服务中心质检管理办法编辑，并且协助完成公司客户服务中心管理办法制定及公司客户服务中心规范用语编辑，完善公司客户服务中心制度体系建设；

3、每月定时对总部和营业部客户服务中心话务进行抽查质检，并且将话务中存在的问题进行汇总发送给各相关工作人员，并对质检问题进行沟通，同时每月提交客户服务中心质检月报，通过此项工作来提高客户服务中心服务水平；

4、从x年xx月客户服务中心客户服务平台坐席系统上线之后，开始接听客户咨询电话，通过在接听客户电话过程中来促进业务知识的学习，同时提高自身客户服务意识；

5、每日组织客户服务中心人员的晨会，通过晨会来了解当时市场资讯，共同学习每日疑难业务知识和新业务知识，同时学习公司近期工作任务与重点；

6、针对客户服务中心工作流程和标准使用语及相关工作对xx营业部相关工作人员进行培训，通过培训学习了解客户服务中心工作流程和提高服务认知；

7、在总部和营业部客户服务平台坐席系统上线之后，指导营业部通过坐席系统完成新客户回访工作，并且及时解决营业部外呼人员在外呼过程中出现的问题；

8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

通过以上工作任务的完成自己发现在很多方面仍然需要改进：

1、加强业务知识的学习，通过不断的接听客户咨询电话过程中发现对于公司很多业务知识方面自己仍然需要加强学习，从而才能提高对客户的服务水平；

2、加强团队沟通协作，加入新的集体之后，并且在公司客户服务中心建设阶段必须很好与领导和同事沟通才能保证各项工作的开展与完成，尤其根据公司客户服务中心发展目标，积极加强与各营业部客服主管的沟通；

3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

**客服试用期工作总结50字篇十一**

转眼来xx已两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事!

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题;有问题不是错，错的是自己不会分析问题!时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧!来这里对我来说是对了，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，xx给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习!前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们新福所有员工做到的!

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感!来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位x栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识!后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有x多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感!

以上是我在xx这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与20xx年x月x日来到xx服务中心，为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

1.按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。

2.接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是xx物业，请问您有什么事吗?”认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见!”

3.拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是xx物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。

4.当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗?”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来!”

如果不能按照以上说的所做到自愿做以下惩罚罚款x元，并且打扫一整栋楼道卫生，利用下班时间!

**客服试用期工作总结50字篇十二**

从20xx年11月30日进司曾经三个月工夫，正在此时期公司指导以及共事正在任务以及糊口方面赐与我良多协助。公司客户效劳中间刚上线阶段，经过一样平常任务进修本人对于客户效劳中间建立以及客户效劳有了更高的认知，同时主动与指导以及共事停止相同，尽快的融进了东兴证券这个个人。

一、因为公司客户效劳中间的客户效劳平台正处于开辟阶段本人进进公司，应用以前的任务经历本人起首提出客户效劳平台功用需要，正在20xx年12月14日以及12月22日构造总部以及停业部客户效劳中间任务职员对于客户效劳平台停止测试，同时将测试后果实时反应给金正公司任务职员，而且与金正公司任务职员停止相同商榷对于客户效劳平台的功用美满，并于20xx年1月15日实现功用美满倡议提交金正任务职员；

二、担任公司客户效劳中间质检办理方法编纂，而且帮忙实现公司客户效劳中间办理方法订定及公司客户效劳中间标准用语编纂，美满公司客户效劳中间轨制系统建立；

三、每个月按时对于总部以及停业部客户效劳中间话务停止抽查质检，而且将话务中存正在的成绩停止汇总发送给各相干任务职员，并对证检成绩停止相同，同时每个月提交客户效劳中间质检月报，经过此项任务来进步客户效劳中间效劳程度；

四、从20xx年1月客户效劳中间客户效劳平台坐席零碎上线以后，开端接听客户征询德律风，经过正在接听客户德律风进程中来增进营业常识的进修，同时进步本身客户效劳认识；

五、逐日构造客户效劳中间职员的晨会，经过晨会来理解事先市场资讯，配合进修逐日疑问营业常识以及新营业常识，同时进修公司近期任务义务与重点；

六、针对于客户效劳中间任务流程以及规范运用语及相干任务对于北京停业部相干任务职员停止培训，经过培训进修理解客户效劳中间任务流程以及进步效劳认知；

七、正在总部以及停业部客户效劳平台坐席零碎上线以后，指点停业部经过坐席零碎实现新客户回访任务，而且实时处理停业部外呼职员正在外呼进程中呈现的成绩；

八、依据公司指导请求同时为了增强公司各部分营业雷同，逐日收市后担任汇集收拾整顿当日疑问营业，而且每一周将疑问营业汇总发送总部掮客营业部列位指导以及各停业部客服主管。

一、增强营业常识的进修，经过不时的接听客户征询德律风进程中发明关于公司良多营业常识方面本人依然需求增强进修，从而才干进步对于客户的效劳程度；

二、增强团队相同合作，参加新的个人以后，而且正在公司客户效劳中间建立阶段必需很好与指导以及共事相同才干包管各项任务的展开与实现，特别依据公司客户效劳中间开展目的，主动增强与各停业部客服主管的相同；

三、关于公司客户效劳中间建立阶段，该当应用本人以前的任务经历与客户效劳中间经营办理的认知增强立异才能，寻觅适宜公司客户效劳中间建立的体式格局办法。

正在正式成为东兴证券的一员以后，依据试用期发明的缺乏仔细改良，同时主动实现公司指导分派的义务任务，对于公司客户效劳中间建立任务作出本人的积极。定期实现总部以及各停业部客户效劳中间客户效劳平台坐席零碎的上线任务，仔细帮忙公司各停业部客户效劳中间的上线任务，同时仔细帮忙实现对于公司客户效劳中间轨制建立，并且增强对于本人此后担任的客户效劳中间呼进组的团队建立办理，主动自动共同指导以及共事展开各项任务。

**客服试用期工作总结50字篇十三**

感叹时间的飞速，感叹六个月的时间第一次让我感觉是如此的短暂，转眼间六个月的试用期已接近尾声，回首六个月前的那一幕幕，好像就发生在昨天。在此首先感谢公司对我的接纳，让我能有机会在中华，在客服中心这个舞台上展示才能、贡献力量，实现自身价值。这段时间是我人生中最宝贵的经历，她让我从一个出具茅庐的学生，迅速成长为一名光荣的中华人，在中华保险，在保险客服中心这片热土上贡献着自己无悔的青春。

六个月的试用期给我留下许多了精彩而美好的回忆。公司的无私帮助和支持，领导无微不至的关心和照顾，让我充分感受到了中华人“我劝天公重抖擞，不拘一格降人才”的博大胸襟，感受到了中华人“奋发向上，舍我其谁”的伟大情怀，也体会到了xx中华人从创业者到一步步走向成熟的艰难和坚定。因此，我为有机会成为中华保险xx分公司的一份子而感动无比的高兴与自豪。

半年前的今天，公司团结拼搏、抢抓机遇、加快发展，以高屋建瓴、气势磅礴的战略思路，敢为人先、敢打敢拼的竞争意识，求真务实、势如破竹的工作作风深深打动了我，领导的和蔼可亲让我动容，同事们的相互帮助，相互促进让我感受到和睦的大家庭感觉。进入公司后的六个月时间里，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，在自身的不懈努力下，大家相互学习，相互促进，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下汇报：

中华保险作为诞生于兵团，成长在xx，是新中国之后我国成立的第二家国有独资保险公司，秉承着兵团人特别能吃苦、特别能战斗的优良传统，历经艰辛和磨砺、风雨洗礼和二次创业，在中国保险市场上成功走出了一条独具特色的中华保险之路。伟大的xx分公司正式继承和发扬了这种优良的作风和传统，才能在xx这片保险竞争激烈的市场上不畏艰难，势如破竹，成立只有短短五年的情况下，一跃成为市场占有量排名第二的保险公司，这不能不说是一个奇迹，这个成绩让所有的xx中华人倍感骄傲和自豪，同样作为公司最优秀的部门之一的客服中心，在成长的道路上像我们xx分公司一样，在20xx底组建，到一步步成长为像今天这样不可或缺，客服中心的成长之路就是xx分公司成长之路的一个缩影，在日却激烈的市场竞争的大背景下，客服中心作为公司服务，公司形象，公司风向标的作用也越来越发挥着她巨大的作用，不管是xx分公司，还是我们的客服中心，正以一种“势如破竹，勇往直前“的态势飞速发展着，我坚信在省公司唐总的正确领导下，在全体中华人的共同努力下，我们伟大的xx分公司一定会取得更大更辉煌的成绩。

进入客服中心的半年是我人生路上成长最快的半年，还记得当初刚进入公司的时候，信心不足，勇气不足，不知道自己能否做好自己的工作，能否回报公司和领导的信任，能否为公司贡献自己的一点力量，同时也对自己的工作完全处于一种模糊的状态，根本没有信心去做好这份工作，甚至想到了放弃，因为在我眼中客服中心的工作是一份追求细腻，追求完美，是为公司赢得信任和尊重的工作，客服中心就是公司的一扇窗，甚至我们的一句话或是一句承诺都直接影响着客户对我们公司的看法，可以说工作“虽小”，但使命光荣，意义重大，所以作为男孩子的我在一开始确实充满了畏惧，担心男孩子的粗心大意的毛病会经常影响着我处理问题的质量和心态。

但让我庆幸的是，公司的领导和同事给予了我足够的信心和耐心，吴总和孙总在各方面为我们提供帮助，让我们感受到家的温暖，各位主管为我们制定了详细的培训计划，安排的优秀的同事进行一对一的指导，从每个细节上关注我们的成长，在关键的地方为我们提出中肯的意见，经过半年的不懈努力，我的知识水平得到了很大的提高，信心也获得了很大的提升。

现在的我已经能够熟练的处理案件，能够解答客户提出的问题，同时处理的案件质量也越来越高，在遇到复杂问题的时候能够不急不躁，妥善处理好这些问题，同时自己的心态也得到了很大的改善，在遇到客户不好的对待时，能够以客服人应有的态度去对待客户，不因客户的心情和态度而影响到处理问题的质量和流程，因为我知道既然选择了这份特殊的工作，就应该努力去做好她，既然选择就要热爱，正式有了这种心态，我的综合排名也在一步步走向前列，从刚开始的倒数第二名慢慢了到达了一个自己可以接受的层次，而且很高兴的是在三月份还获得了最佳录音奖，同时还有一篇文章入选了公司的内刊，这些无疑都是对我莫大的鼓励，我知道很多同事都比我优秀，很多同事比我更有资格获得这些奖项，但是这依然真诚的感谢领导，感谢同事对我的认可，使我有信心有决心在公司在客服中心取得更大的更好的成绩，以此来回报我们的公司，我们的部门，我们的领导，我们的同事。

总之在这半年的时间里我取得的成绩可以用一句话来概括，那就是：收获了知识，收获了信心，收获了朋友，收获了对公司的无比热爱，在这里我得到了最大的锻炼。中华就是我们每个人的家，客服中心就是这个家中最温暖的地方。

在客服中心的这半年来，虽然在很多方面取得很大的进步，但仍然存在很多的问题，仍然有很多需要改进的地方，首先就是所接案件的质量，客服中心所接到的每一个案子如果不能正确处理好，可能会直接影响到理赔的后续工作，甚至会对公司造成很多不必要的损失，这些都曾给过我很大的教训，在今后的工作中，我会努力避免这些问题的出现，在接完每一个案件后，认真检查自己所接这些案件，处理好自己处理过的每一个问题，把每一个案件都当成大案来处理，把每一件小事都当成大事来处理，客服中心的每一件事情本来就事无巨细。

其次就是心态问题，有人说客服工作做久了心情就会越来越急躁，处理起问题来就会出现盲目的情况，我在之前的工作中也曾多次遇到这样的问题，甚至有很多时候都严重影响到了自己的工作，因此在今后的工作中我将努力客服这些毛病，经常与同事进行交流，寻求解决这些问题的方法，积极参与中心为我们举办的心理讲座，多读一些有关这方面的书，同时也希望领导能经常关注我们这方面的变化，经常的给我们注射预防针，总之，就一个原则：决不能让心情影响了我们的工作。

再次就是业务知识方面，虽然经历了半年的客服工作，业务知识相对于之前有很大提高，但这还远远不足以胜任客服工作的xx求，很多知识还很匮乏，这别是公司的条款有太多还不熟悉，这些都严重影响了自己的工作，客户的问题自己不能解决就必须请教主管和同事，一是耽误了自己处理问题的效率，更影响了同事们的工作，造成了时间上的浪费，还给客户不专业的感觉，所以在今后的工作和生活中我会利用更多的业余时间来加强业务知识方面的学习，努力提高的自己的知识水平，同事不断向主管和同事学习，增强自己解决棘手问题的能力，为客服中心的越来越好贡献自己的一份力量。

客户中心的工作绝不像外人看来的只是一份简简单单的接电话的工作，她是公司了解外界的窗口，是公司的形象代言人，是公司最好的广告，在这半年中我通过客服工作充分认识到了这份工作对于公司的重要性，通过这份工作我们发现了公司在承保，理赔，服务等方面存在的问题，特别是我们中心客户回访科的成立，更让我们公司有机会在第一时间了解在这些方面存在的问题，第一时间能够将这些问题反馈给公司领导，为公司领导做出正确的决策和提出具体的解决办法提供依据，因此可以说我们的未来的工作还很多艰巨，作为客服中心的一员，我深感自己的任务虽小，但很伟大，使命也很光荣，所以在今后的工作中除了在各方面努力提高自己外，还要坚决贯彻公司领导的各种决策，在各方面与公司保持高度的一致，同时树立对公司的忠诚度，热爱自己的本职工作，团结向上，奋发有为，在公司处于转型期的关键时刻，在公司经营面临困境的时候，我们所有的中华人要像伟大的抗震精神一样，不抛弃，不放弃，与中华共成长，同命运，与伟大的xx分公司紧紧团结在一起，我们一定会取得更大的成绩，我们xx分公司这个中华内最温暖的家也一定会变得越来越强大，我们每一名员工也会在这里获得更大的发展。

前进的路虽然依旧艰辛与坎坷，但历数中华保险的荣耀与成就，我会像所有的中华保险人一样信心百倍、斗志昂扬的去投入到今后的工作中去，脚踏实地的做好自己的每一件工作，以满腔的热情，顽强的拼搏精神去服务于我所深爱的中华保险，我相信中华保险的明天一定会更好!

情系客服，爱我中华!

**客服试用期工作总结50字篇十四**

从原来的工作单位辞职之后，我准备开始一次新的尝试，我想要做好的工作有很多，不过我相信自己可以做的更好的。在经过很多次的面试应聘之后，我终于在面试中取得一次突破性的进展。有一家公司及时的看到了我的才华，给我机会。我想我会尽我的全力来实现自己的价值，实现之前一直没有过的理想、抱负。

本人于本月经行政部x部长和x总分别面试后到岗试用三天。在这三天试岗期间我的工作是作为客服部主管管理客服部所有员工，处理客服部日常事务，协助楼层主管和值班经理维护商场正常运营。经过几天的工作与观察，我对客服部的日常工作有了一定的了解，并从中学习到很多原来从未接触过的实践经验。结合我的学习与工作经验，现将我所了解到的本商场客服部的实际运作状况做出如下汇报：

1、会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉（前台投诉和电话投诉）。

3、商场大门显示屏信息的录入与播放。

4、每日邮件收发。

5、商场内部其他事务处理。

6、播音室日常工作。

我所接手的客服部经过前期招聘工作之后，人员编制正常，前台服务部x人，播音室x人，共x人，全部实行商场正常早晚班制度。目前客服部运作的优势特点如下：

1、员工新老交接正常，没有业务不熟悉的员工独立上岗的状况，业务熟练。

2、客服部员工与各楼层、各部门衔接顺畅，工作配合较默契。

3、楼层管理到位，有效地辅助管理了客服部前台。

4、客服部前台工作细致周到，办事准确，例如每日邮件收发，员工订餐，商场故障维修处理等。

5、播音室工作进展顺利。

1、前台简化接待客户投诉流程

现有投诉流程：前台投诉电话投诉所属楼层主管直接将投诉转至楼层主管和各柜台自行处理。这样的处理方式容易造成楼层主管工作量过重，导致管理上的混乱，一方面客服主管无事可做，另一方面楼层主管应接不暇。

以目前商场的客流量来说，这样的处理方式的确可以节省大量的人力物力资源，而且也可以提高投诉处理时间，但是，随着商场销售业绩的提高，客流量增加，势必会引起管理混乱继而引发各部门之间的权责划分不清的矛盾。特别是我商场即将新装开业，类似上述情况很有可能因此而产生。

2、工作记录缺失

前台没有工作记录，前台员工所作工作无据可查，整个前台只有一本手写vip客户登记本用以将会员信息录入到计算机系统中和xx邮件领取登记本，没有客户投诉记录单，电话接待记录，失物、寻人等其他工作记录单，播音室只有日常播音记录一份，每日临时播报（广告、促销信息、寻人、移车、失物等）没有记录。

这种工作方式导致员工工作积极性低，对于应做工作往往消极怠工能推就推，如果造成工作失误无据可查，员工间会互相推脱，无法追究责任。另外工作记录缺失导致客服主管无法正常管理员工工作职责，难以提高管理工作的质量，这也是造成我商场客服部主管流失严重，无法长期开展工作的一个原因。

3、客服部员工考勤纪律差

客服部员工考勤差，两天两人三次擅自脱岗超过半个小时，均以身体不适为借口，但都没有请病假，如不被主管查岗则不会如实上报，整个部门无排班表，员工间随意倒班不报主管批准，相互包庇。

4、办公成本过高，办公用品消耗量超出了本部门的预损耗量。如播音室多次申领笔、纸，前台胶带消耗量大。

5、客服部相关职能转移

客服部的客户投诉处理权限，商品退换，发票开据，团购等职能被其他部门分散管理，造成客服部员工工作闲散，无所事事，思想懒散。

6、无后期客户忠诚度培养

客服部对于vip会员的后续服务根本没有，前台服务人员对会员权利不清楚，单纯建立客户档案后没有进行跟踪服务，客户维护、回访等工作。

1、要求客服部主管加强考勤管理，保证员工出勤，工作期间严格管理，严查员工在岗纪律，每周制定规范排班登记表，整顿部门工作纪律。

2、对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程，改变原有的简单流程，规范工作流程。目的是为今后客流量增加避免工作混乱权责不明的现象。

3、制定工作记录本，投诉记录、电话投诉记录、邮件收发记录、临时播音稿件记录，前台其他服务记录等，便于领导检查工作和主管管理员工。

4、建立客户后续跟踪服务制度，用以培养和维持商场的固定消费群，建立客户对商场的忠诚度，特别是对vip会员客户进行追踪服务，如定期客户电话回访、大型促销活动通知，积分换购温馨提醒等，来配合营销部、企划部工作。

5、严格控制办公成本，如消耗量大的办公用品可以采取以旧换新法，填物品申领后用使用完的办公用品去换领新的，再如电话外线拨打要做登记等。

6、客服部相关业务可以适度分担，如开发票、退换货等权责，前提是要保证客服部主管拥有具有良好的执行力，否则容易管理不力造成混乱。

由于本人试岗时间有限，对整个商场的运营并不是非常熟悉，观察得还不够深入细致，看到的问题比较浮浅粗糙，对于一些措施的考虑并不周全，并不一定能够真正反映出整个客服部的全貌，希望领导能够批评指正，给出指导意见。另外，以目前商场的客流量和管理制度而言，需要改进的地方并不是十分突出，考虑到我商场重装开业会扩大经营，现有的管理力度无法应付以后的商场规模，借此装修之际进行加强管理势在必行。

我也不知道自己能否在试用期之后，继续留在这里担任客服部主管。不过我在三天的试用期中，表现还是不错的，虽然对客服部的情况没有太大的了解，不过大概情况还是知道的。希望公司能够看到我的潜力，让我继续在现在的工作岗位工作下去，我相信自己有这个能力当好客服部主管。我会尽我的全力来工作，我会为公司的发展做出我的贡献！

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