# 2025年客服工作总结报告 客服工作总结(实用11篇)

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2025-04-14

*报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。客服工作总结报告篇一尊敬的领导：我是在20x...*

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**客服工作总结报告篇一**

尊敬的领导：

我是在20xx年12月12日接受客服部工作的，现请允许我对12月的基本工作给您做一总结和汇报：

客服部12月计划完成工作以及完成量如下：

一、整理和制作各类回访话术,客户信息资料表格,日常报表等客服部常用表格.现在已经建立一套比较完整的表格，后期的工作中电话回访等都能需要的，都一一做了准备。

二、迅速收集销售部在建店之后所有销售出的车辆信息.并且予以核实。对本月的销售车辆进行5dc和7dc的回访。对销售出的新车，接近3个月的，我分别打了电话，并发送短信进行通知首保事宜。由于销售这一块没有做出事先安排的面访工作，所以在5dc和7dc这一方面没有得到开展。

三、收集售后在建店之后所有进行过维修保养的车辆信息,并对本月的维修保养车辆进行3dc的回访.3dc电话是每天客服部的必修科目之一，除了3dc，计划还有一个售后维修的面访，但是由于本部门实在人员不足，分身乏术，这部分工作也没有开展起来。

四、收集预约保养信息,(可从其他单位转来一部分客户信息),并且和售后沟通预约保养相关事宜，然后进行尝试。现有的客户资料已经有了很多。预约招揽工作在本月共对目前所有的客户发送了2-3条短信依次通知了咱们店的地址、预约保养的优惠、以及店面进行的.其他活动通知。但是在电话招揽这一方面开展的不是很好，拨出的电话量不是很多，目前收到的效果（据售后每日维修台数而言）并不理想。

五、初步建立会员体制,撰写会员章程,会员待遇.建立较完整的会员销售渠道。会员卡最终定型、章程、推行办法、销售办法已经完善，现在由市场部给我们在制作会员材料，制作好了之后会员就可以进行推广。会员这一方面所花费的时间比较长，过程也比较周折，但是我们最终根据了我们店的实际情况，制作了适合我们店的会员类型。

六、初步建立客户投诉处理机制,建立投诉登记表。各个部门投诉处理单已经建立完成，但是还没有和销售售后经理进行沟通。这项工作在1月份我会与销售和售后部门经理进行沟通。

12月的工作，重点是放在售后上的。售后经理的大力支持和配合，使得工作开展的比较顺利。每日的回访工作按部就班的进行，销售部在12月前销售的车辆也做出了首保的招揽。唯一不足之处在于日常招揽电话量没有上去，在1月我会将它放在重点。

以上是我对12月的工作总结，请领导给予批示。

**客服工作总结报告篇二**

20xx年在公司各级领导的关心支持下，在本部门及各相关部门的协助配合下，客服热线班全体员工共同努力，圆满完成了各项工作任务，1—12月份共计接听和处理用户反映的各类用水问题2468件，各类来电46235起，有记录的突发性停水事件188起，自9月以来派出工作联系单436件。热线班在日常工作中严格按照公司和部门领导的指导要求，接线员认真接听和办理每项来电业务，及时处理各类问题并跟踪回访，不断提升业务水平、提高工作效率，做好窗口服务工作。现将客服热线20xx年的工作进行总结汇报，并将一年的工作进展计划汇报如下：

一直以来客服热线肩负着全市供水用户对各类用水方面的咨询、报修、报漏等工作，每天的电话问询量非常大，同时还要还要及时记录，由班长进行回访，落实情况。尤其是在四月份热线班率先由原先的五班运转调整为四班运转后，工作量较之以前更加繁重，大家的休息时间少了，工作量无形增加。尤其是进入夏季用水高峰期后，由于今年夏季持续高温的天气，水厂及加压站由于外围原因供电不足、玻璃钢管超负荷导致主管道多次爆管、铺设复线管网等原因造成了城区供水不足、压力不足等较为频繁的现象出现，随之而来的是电话量不断增加;特别是主管道爆管时，热线一天的电话量多达几百余次，三部电话的铃声此起彼伏是常事。由于电话量大，热线班长为了缓解大家的工作压力，遇到一个接线员忙不过来时，不论是在周末还是节假日，都主动牺牲自己的休息时间来公司加班，和值班人员一起接听电话，解决用户问题。

可以想象，当一个人在几小时内反复重复相同的几句话时，肯定是枯燥无比，面部表情僵硬，心里压力极大，但接线员们一直保持着平和的心态面对一切。遇到用户的不理解和谩骂，接线员也坚持耐心接听并细心解释，用自己的良好素质及专业的业务能力给用户解答问题。马玲同志去年底参加公司的春晚节目排练，为了不耽误工作，她经常在排练结束后，拖着疲惫的身子仍坚守在公司岗位，到晚会彩排和演出时，其他班值的同志就到岗顶替她值班，大家相互支持，相互配合，就是为了一个朴实的信念：不能耽误工作。由于供水热线全部是人工接听，接线员几乎是寸步不离的守在电话旁，对这种日复一日、年复一年的重复劳动，她们丝毫没有懈怠。面对封闭的空间、简陋的环境、超负荷的工作，大家没有一句抱怨，默默地承受来自用户和同事的.不理解甚至不认可，在这种状况下，热线成员依然在工作中保持着饱满的热情，保证了服务质量，将一切以公司利益放在首位。

九月份以来，为了提高工作效率，追踪落实工作完成情况，客服部加强执行以下达“工作联系单”的方式与相关部门进行工作衔接。以前热线接到用户的诉求，直接就通过电话转交到相关部门。为了避免推诿扯皮现象，在公司及部门领导的大力支持下，供水热线主动出击，开始出具“工作联系单”后拿到相关部门让负责人签收，其它部门逐渐由被动催要，开始主动反馈信息，部门与部门之间开始了有效的沟通与交流，从而使客户服务工作能够流程顺畅，切实解决用户反映的问题。

优质服务是我们服务行业的主旨，热线班的全体成员从思想和行动上诠释着“为民、敬业、奉献”的真谛。供水热线直面用户，热线的服务质量直接影响到公司的形象，热线班本着“优质服务，诚信供水”的服务宗旨，发扬“严谨、协作、进取、卓越”的精神，急用户之急，想用户之所想，从内心深处树立服务意识，端正服务态度，以实际行动体现“微笑服务”，真正做到为用户排忧解难。

虽然热线工作取得了一定的成绩，但也存在不足之处，热线人员虽然每天都在积极投入到大量的工作当中，由于硬件设备的不齐全，偶尔还是会出现心有余力而不足的情况，对于客服部20xx年的发展，我们热线的全体员工深知任重而道远，必须从思想上树立服务意识，从行动上落实。通过各项业务知识的学习，各类实践不断丰富自己，从而扎实的掌握业务知识，更好的应用到工作当中，进一步提升员工的服务质量和服务态度，20xx年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我们始终抱着“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”的心态为供水奉献出我们的力量!

**客服工作总结报告篇三**

时间匆忙，每天在充实的工作中度过，转眼又到了年度考核的时间。在回顾了我在上一年来的情况和发展之后。我仔细的分析了自己的成绩和行动。对比过去，我在工作上不仅多了一份成绩，更多了一些热情!这促使我在工作中积极努力的去改进自己，去为工作创造新的成绩!现将我一年来的工作表现总结如下：

在上一年的工作方面，我作为xxxx公司的xxxx客服，在工作方面我严格遵守公司的规定要求，在服务中履行自己的职责和目标，做到“热情服务、耐心沟通、严守纪律”。在工作我严格遵守公司的每一项规定，不向客户随意自己职责外的事情，并努力提高自身的服务要求，做到努力让客户满意，展现xxxx公司的服务形象。

在一年来的工作中，我重视自身的服务能力，一直再向能力出色的同事学习，向领导请教各种经验和技巧。且在日常我也会利用一些时间来看阅读心理和沟通学方面的书籍，努力提高自身技巧，加强自我的推销和服务能力，让自己能在工作中创造更好成绩。

最终，我通过自身的努力取得了不错的个人成绩，但我明白，自己对比其他同事还有许多不足和问题，为此我还需要更进一步的追求前进和发展，提高自我的能力和目标!

作为客服，我认真理解了公司的理念和思想。借此，我充分认识到，自己作为公司对外的服务人员，自身的表现和形象就意味着客户心中对我们xxxx公司的形象!这让我认识到了自身的工作虽然简单，但肩上的责任却十分的重要!

为此，我在工作的思想上也越发的重视起来。在工作中，我努力提高自身的形象和服务能力，并通过对自身态度和思想的反思和调整，保证自身能随时以积极热情的态度展开工作。

作为客服，我明白我们时常会为遇到一些焦急的客户，结果导致心情郁结。为此，我在工作后积极的和同事们互相交流，互相鼓励。一方面也调整了团队的思想和心情，另一方面也互相学习了问题的解决办法，以便今后更好的处理类似的问题。这让我和同事们在思想和能力上都有了很大的提高。

当然，工作中我也有很多不足的地方，如：处理方式不灵活、沟通需要更加细心等等。这些大部分都是我在经验上的不足，所以更需要多加锻炼，多去请教!

今后，在自己的工作上，我会更加的努力，让自己不负xxxx公司客服的形象，努力为公司做出更好服务，树立优良的口碑!

**客服工作总结报告篇四**

忙碌的20××年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心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。

自20××年x月推出\"一对一管家式服务\"来，在日常工作中无论遇到任何问题，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，在\"一对一管家式服务\"落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如\"微笑、问候、规范\"等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

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。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小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，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。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，所以公司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，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说\"你好\"，这样，即提升了客服的形象，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。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《××市住宅区物业管理条例》、《××工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、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，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物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，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。

20××年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服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，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页!

20××年我们的工作计划是：

一、针对20××年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20××年入住率。

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。

**客服工作总结报告篇五**

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、日常工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度，定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。

**客服工作总结报告篇六**

20xx年3月份在中铁电气化局西安通号处广州分公司的部署下，由项目经理李金奎和19名员工组建了太原南站客服项目部。我们在总公司的正确领导下细心组织、严密支配，工作中不断运用创新的手段，经过全体员工一年多时间的努力拼搏和奋斗，顺当完成了太原南站工程指挥部下达的工程目标。

太原南站站房工程是山西省十大工程之首，同时也是誓夺鲁班奖的精品项目。

自三月份进点以来了，凭借阳泉北站客服丰富的施工阅历。此次项目建立始终围绕“标准化建设”的中心，通过制度与流程的梳理和完善，快速建立起组织科学、管理顺畅、制度规范、限制过程精细的全面管理体系。并进一步完善了办公、住宿、库房、生产间的规划和建设。在工程起先开展“安全质量在行动专栏”严格贯彻执行“一点三交”制度，出工前组织作业人员进行早点名和有针对性的安全讲话。关键工序执行施工作业票制度。设专人专岗监管安全质量，组织作业队人员对上级安全质量文件进行学习和落实，同时负责作业队的施工安全检查和工程质量检查。定期对重大紧急源进行一一排查，杜绝一切安全隐患，做“创优争先”的第一人。举办“员工加油站“，将学问送到员工身边，立志组建一支“小巨人”队伍，完成向“创新型”员工的转变。同时施工过程中重视资料的收集归类。以变在类同的.工程中的到更好的发挥运用。

20xx年底我们作业队完成了整个太原南站35%的客服安装工程。在困难的施工条件下我们协调土建工程、装修工程和钢构工程从各方面锻炼了整个队伍并使整个队伍产生质的飞跃。主要工作量包括：整个西站房、高价候车区和站台雨棚图纸深化设计；西站房地下一层和进站层广播监控等预埋件挂件安装；站台雨棚导向吊挂件和西站房售票厅挂件安装；检票屏、广播、窗口对讲、监控和雨棚吊挂件样板工程；部分铝栅吊顶广播安装和安装工程50%设备库存工作等。在施工过程中，不断优化施工组织方案，为确保“开工必优，全面创优”的目标，严格依据设计图纸、国家现行规范及相关标准图集细心组织，积极施工，强化质量和安全意识，规范质量检查制度，加大检查力度，使得施工过程中每一个环节都处在可控状态，得到了建设单位及监理单位的充分确定。

在过去10个月的工程施工中我方准备充分，在材料、机械和设备到货方面都提前完成工程支配。由于装修滞后大部分工作量将于明年3月至7月份完成。同时需加强与装修后期深化对接，刚好应对设计变更、保证工程质量和提前完成工程支配的目标。

转战南北，历尽酷暑和寒冷。工作可以是枯燥乏味也可以是趣味盎然。走过一年，整个队伍在严酷的生存竞技中取得了骄人的成果。在阔步迈进新一年之际，更加严峻的考验在等待着我们，更加丰硕的果实也在等待着我们去摘取。

**客服工作总结报告篇七**

一、重视函件大客户服务工作，提高从业人员综合素质。今年以来，全省上下深入贯彻“函件业务一把手工程”，主要领导负总责，分管领导抓好落实，切实搞好函件业务大客户服务管理工作。领导的重视，为大客户服务和管理工作提供了组织保证。

省局高度重视函件大客户的服务和管理工作，在年初就下发文件，要求各部门、各市局领导要高度重视大客户服务和管理工作，并成立大客户服务领导小组和服务小组，明确服务小组成员，加强对大客户的服务和管理工作。函件专业成立了以省局分管局长为组长的领导小组，服务小组的组长、副组长分别由市场经营处和信函广告局领导当任，信函广告局的其他同志为服务小组成员，共同为大客户提供优质的服务。市场经营处、省信函广告局领导亲自带领相关人员，深入到大客户当中，了解大客户的用邮需求，搞好大客户的营销工作，一年来，先后多次深入到省移动、省电信、省地税、省人保、东南汽车等大客户，就相关业务与大客户进行洽谈，收到了很好的效果，为全省的大客户服务和管理工作树立了很好的示范和榜样。

各地市局也成立相应的大客户服务领导小组，做好各自的大客户的服务和管理工作。福州局的领导亲自带领专业公司的同志，做好大客户的服务工作，深入到大客户中间，亲自参与业务的洽谈，项目的谈判，搞好市场营销工作，取得较好的效果。

全省上下高度重视建设学习型营销团队，加强业务知识和营销技巧培训，提高为大客户服务的水平。省局于4月底举办了全省邮政商函广告经理培训班，对各地市商函公司经理进行培训，并由信函广告局的相关同志组成了商函巡讲团，在福州、泉州、漳州、莆田等地市组织了8场数据库营销巡讲工作。巡回培训的对象是各地市商函从业的营销、策划、文案、设计等岗位的人员。巡讲的内容为“xx年全省函件业务发展工作思路”、“如何推广数据库营销”、“如何抓好商函大客户管理”、“如何做好商函营销策划”、“如何加强名址库建设”等。同时还在现场组织营销员进行互动的模拟营销。为提高大客户的服务技巧，使商函业务人员成为星级大客户经理，省函件局分别于10月份和11月份聘请厦门博格管理咨询有限公司开办了两期全省商函客户经理培训班，培训对象是全省商函的客户经理，培训内容涉及到商函客户经理素质、信息收集与认知能力、客户沟通开拓能力、客户关系维护与维护能力等方面。通过上述的集中培训，省信函广告局xx年对800多人次的商函从业人员进行培训，提高了全体从业人员的大客户服务水平。

二、加强大客户档案管理，为经营工作服务。今年以来，各局更加注重大客户资料的建立完善。通过对大客户的走访，搜集整理大客户的资料，对大客户的资料进行归类整理，健全完善大客户档案，加强管理。省局针对大客户的分类，重点做好省级大客户资料的健全完善。一年来，省局函件业务大客户服务小组注重对省级大客户的走访公关，加强与客户平时的联络沟通，建立良好的公共关系，建立完善了福建省电信集团公司、福建省移动通信有限责任公司、中国联通有限公司福建分公司、中国建设银行福建省分行、中国银行福建省分行、中国农业银行福建省分行、东南（福建）汽车工业有限公司、福建省地方税务局等8家大客户资料。各局在建立完善大客户资料的基础上，采取动态管理的办法，对大客户资料进行适时的修改完善，保证大客户资料的准确性，采取相应的营销公关方法，提高大客户服务的效果。

健全完善的大客户资料，使各局在开展经营工作时目标更加明确，营销公关更有针对性，收到了事半功倍的效果。

三、注重项目的营销策划工作。今年以来，各局在着力提高服务水平的前提下，注重为大客户制订策划书，做到方案先行，营销方式由原先的人情营销、关系营销转变为以方案营销和交叉营销为主的营销方式。方案营销的加强，在为企业赢得业务收入的同时，也为全省大客户管理积累了许多好的经验。《东南汽车数据库营销方案》、《集美学村90周年纪念活动邮政整体服务方案》、《信达汽车销售公司邮寄商业信函策划案》、《海尔商业信函策划案》、《5·18“海交会”项目策划案》等营销项目策划案都是针对大客户开展的活动所制定的营销策划方案，体现了客户价值的实现，也使大客户服务水平上了一个新台阶。福州局通过方案营销，为东南（福建）汽车工业有限公司制。

**客服工作总结报告篇八**

自xx年6月接手物业客服，责任与义务随之而至。我主要负责客服管理、清洁绿化管理、财务管理、维修材料管理工作。

（一）自觉加强学习，努力提高工作能力。

我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法。一方面，干中学，学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、实践锻炼，逐步深入开展工作。另一方面，问书本，问同事，在各级领导指导和要求下，从不会到会，从不注重到注重，逐渐摸清了工作中的重点，找到切入点，把握住了工作重点和难点。

（二）心系本职工作，认真履行职责。

1、耐心细致地做好财务工作，一是做好手中每一笔进出帐，分门别类记录在案，按中心的要求及时上交各类款项，没有出现漏报、错报的情况。xx年xxx客服共上交收据xx本，办证制卡费xxx元，管理费xxxx元，垃圾清运费xxx元，有偿维修费xxxx元，自交物业费xxxxx元，合计上交款为xxxxx元。

2、积极主动的搞好文案管理，根据工作需要，制作表格文档，及时上报，并争取规范化的分类存档管理，目录清晰、检索方便。

3、及时跟进前台每一个电话每一个来访问题的落实情况，加强完结率的提升，做到事事在关注，件件有回音，以便及时为业主排忧解难。

4、环境卫生的管理，针对小区环境逐步完善的情况，对小区内的卫生进行每天例查，记录巡查日报、周报、月报，并落实严格的保洁程序和周查考核方法。加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观，并定期对小区楼道、天顶乱堆乱放的杂物进行清理、搬运工作。定期不定期对小区老房子地面的油污迹进行铲除，对死角污沟进行大扫除清理，得到广大业主的称赞和领导的认可。

5、设施设备的完善，对小区所有门禁进行维护、保养和更换工作，打报告到学校相关部门申请费用，巡查记录上报，整理报批审批资料，现已基本完成，为小区的安全又上了一道保险。

6、培训、对新入职员工进行理论培训，并针对不同岗位进行实际操作培训。督促员工的工作，带动员工的工作热情。同员工交心谈心，提高员工的积极性。

7、满意度调查、为了让我们的服务更好的提高，对小区住户进行了入户走访调查，发挥广大业主的智慧，收集业主好的建议。让住户对我们的服务进行评价，这样能知道不足，让我们共同进步。

8、多到现场了解实际情况，更能寻找处理问题的最佳方法和途径。

9、对存在的问题和教训及时进行总结，在周会议上交流、借鉴、学习、提高。

1、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉业务，才能尽快深入工作。

2、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在工作中保持良好的工作劲头。

3、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把工作做得更好。

在xx年，工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在很多不足和问题，但我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断进取，做一名真正的xxx物业的宣传者、塑造者和执行者。

“不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江海”。xx年，收获了进步，经历了困难，感受了启迪。xx年我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

最后预祝xxx物业日益成熟规范，祝全体同事工作顺利、平安幸福！

**客服工作总结报告篇九**

时间一晃而过，弹指之间，已悄然来临，回首，思考亦多，感慨亦多，收获亦多,“忙并收获着，累并快乐着”,在此我向公司的各位领导及各位同事表示最衷心的感谢，感谢公司提供一个成长的平台，让我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质和才能,使我学到了很多，懂得了很多，也领悟到了很多，我们每个人都是在总结中不断成长，在审视中不断完善自己，自己也在总结、审视中脚踏实地的完成本职工作，现将工作总结如下：

制单工作是一份简单、繁琐的工作，责任重大，关系着公司的发展，每天的工作是将业务员发回来的单，全部妥当安排发货，在这个过程中，不能出现漏单、开错单、发错货，从接单到开单再到审单，包括发物流，代收，打款，不能有任何的差错，记得开始的时候，由于自己的粗心大意，有几单货发错了，直接造成了公司的损失，后来，公司制定了奖罚制度，罚了几百之后，就没有犯错了，我非常感谢这个制度，使我学会了仔细认真的做好工作，从这件事上我吸取了教训，在后来的工作中，几乎很少出错，仔细地完成每一项工作。只有认真仔细的工作态度才能更好的完成领导安排的工作，相信苛刻的制度，会使人成长得更快！

客服跟单工作首先严格要求自己认真对待份内工作，对于公司所订的年销售任务高度重视，努力完成公司每月规划的任务额。之前一直没有给自己确定目标，直至12月份起制定的目标是6万元，实则只完成了3千左右的业绩，相差甚远，在以后的工作中还需学习专业知识，提升沟通能力，努力提高业绩！

1.负责每个月定期电话回访客户，维护好公司与客户之间的关系；

2.负责客户订货、补货、回款跟进，与客户做好货品出货信息方面的沟通；

3.负责整理客户资料，数据统计，客户资料的保管及保密工作；

4.解决销售部门及客服部门反馈的工作问题及投诉问题。

客户跟单工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，是一个很具有挑战性的工作，它需要具有强烈的责任心，要有过硬的专业知识，要有自信心，要有处理事情的判断力和执行力，要善于应变，是一份全面提升个人综合能力的工作。记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情用心做，你就是羸家”。所以在今后的工作中，我们会不断提高服务意识，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三嬴，尽量让更多的客户接受我们的服务，更多的\'客户接受我们的产品！

在接手带刘璐跟周巧梅的这段时间，自己也成长了不少，使我明白，做为师傅，就要做好榜样。在开单工作上我严格要求她们在工作中一定要仔细，认真，多检查，要不懂就问，开单不能出任何差错，在客服跟单工作中，要求她们敢于开口打电话跟客户沟通及帮客户解决问题，要自信的去介绍我们公司，熟悉我们公司的产品及报价，经过一个月左右时间的培训，她们现在已经能够独立完成接单，制单，审单，客户跟单、统计数据等一系列工作！

在培训刘璐跟周巧梅的时间里，我自认为是毫无保留的，对她们逐一逐一的讲解，一而再的嘱咐，一次次的更正她们的错误，而现在她们已经成长，不再需要我的唠叨，但是时而的提醒还是不可缺的。对于新人来说一次次的小失误，是在为以后做好本职工作所做的铺垫，正所谓：吃一堑，长一智。而我作为带新人的职责就是在她们犯错的时候给予一丝丝的鼓励，和她们一起找出错误所在，从而让她们知道下次避免犯同样的错误。

这一次的带新人对我自己来说也是一次挑战，在带新人的同时，也顺便让自己从头到尾的把工作思路理清，有了清晰的工作思路之后，才能更好的去指引新人，才能让新人的思路清晰，更快的了解和规范自己的工作范畴。

2、不断提高自己，抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要的专业知识和基本技能，将从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

3、端正工作态度，要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作;在以后的工作中不断的学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。

在新的一年里，我要把自己的工作，做得更完美、更迅速、更正确、更专注，相信在极其平凡的职业中，极其低微的位置上，做出不平凡的自己，很高兴加入奥力晟团队和大家共同处事、共同进步、共同成长，感谢每位同事对我的悉心关照和包容理解，虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤懒决定成败、细节决定成败、态度决定一切，只要我们彼此多份理解、多份沟通，共同努力，相信会创造更多辉煌，相信慧锋公司明天会更好，祝奥力晟业绩蒸蒸日上，更上一层楼！

xx月xx日。

xx。

**客服工作总结报告篇十**

尊敬的领导：

您好!

我叫晓月是工交学院的学生，今年七月份毕业。

xx年6月我来到贵公司，经过了几天的培训，我对这份工作有了一定的了解和认识，现在我将感想以及工作的认识总结如下:。

1.客服人员所需的基本技能及素质要求:客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神，具有良好的沟通能力，工作认真细致，需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识及良好的心态.

算算，我来到公司已经将近十天了.回想一下，在这几天里面我虽然感觉到了前所未有的压力，但是，我也一直在努力适应着这种压力，虽然曾经有放弃过，但是我昨天晚上想了一夜，既然已经来了，就要做到最好，受一点委屈算什么，如果这一点委屈都受不了，那根本就不用出家门，直接呆在家里天天靠父母好了，经过了跟晓晓，还有叔叔以及同事们的交淡，我找回了自信心，虽然现在不会，现在会犯错误，但是只要我每天都努力了，每天都有进步了.那就是收获.

如果想做好一个客服，第一，就是要有良好的心态，就像昨天，我一直以为我可能要被开除了.我这么差，还老是犯错误，没有一点信心，结果后面出错的机率越来越多，连最基本的时间和格都都改改错或者是超格了，而且还有客户好心的提醒我已经超格了，不过，俗话说:人非圣贤谁能无过其实最主要的还是心态没有放好，现在我想通了，如果我再这样下去，就会真的被开除的.叔叔和晓晓说得对如果我做好了，错误出现一次就尽量不要出现第二次，反省一下为什么出错，错在哪里，为什么错了，下就会不会出现这样的错误了，就比如一个人骑车走在路上，他原本并不知道那里有个洞便一直往前走，结果掉下去了，下次，他就不会再走那条路了，因为已经吸取教训了，就像东东说的，犯第一错没有关系，第二次错如果还犯的话那就是自身的问题了，而且犯了错误就要及时提出来，不要私立自解决。

现在，以后我会努力奋斗，努力学习，尽量做到不犯错误，，认真对待每一个客户，努力做到每个客户都能满意，以及领导和同事的满意。

**客服工作总结报告篇十一**

时间总是过得很快，一年就这样过去了。在过去的一年中我作为客服部的一级主管，带领我部的员工顺利完成了去年的.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和配合。以下是我今年的工作总结。

今年是客服最忙碌的，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。我部\_\_\_主任在年初被任命为商品部主管，一直从事客服部管理工作的她，对商品经营缺乏经验。开始不知从何着手工作，对此顾虑重重，怀疑自己能否胜任此项工作。虽然我对商品经营方面也没有经验，但作为她的主管依然鼓励她并帮助她，和她一起讨论、解决工作上发生的各种问题，其中包括商品的种类及标价问题，并调动本部员工去全力支持商品部的筹备工作。因为我部门全体员工同心协力的去帮助\_\_主任，使她充满信心，抛去顾虑，全身心的投入到这项她并不熟悉的工作，并且出色完成了商品部的筹备工作，给商品部今后的经营奠定了基础。

在员工培训方面，我认为应将此项工作做得更有系统和规范，所以我和\_\_就以前的培训资料逐项进行了修改，由\_\_\_做出一套客服部临时工的培训手册。后来又经领导的指点学习\_\_物业管理服务公司工程部的每日早读方法，对临时工进行宣导，使临时工时刻牢记我们的规章制度及操作程序。

在今年客服部的工作中，使我感到欣慰和骄傲的是看到了\_\_\_等在工作能力上的成长和进步。作为她们的主管让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，我把上级交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力的完成它。公司让我参与\_\_的装修工程，对于一直没有和外单位洽谈工作经验的我是个考验，也是给我的一次学习的机会。通过领导的指点及教诲，我成功的完成了我的协调任务，从中也学习到了一些协调工作的方法。参与\_\_的选购工作是给我的又一次学习的机会，经过一段时间的学习和选购工作，我学习到了一些知识，使我增长了见识。

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。在下一年中，我将带着我在昔日的工作中积累的所有的所有，投入到下一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，带领客服部的全体同事更好的完成清洁服务任务。并在工作中创造和谐的工作气氛，加强部门内的凝聚力。力争在新一年的工作中超越已经拥有的一切，取得更大进步。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn