# 最新客服自我评价的不足与改进 客服自我评价淘宝类物业客服自我评价(优质11篇)

来源：网络 作者：落花时节 更新时间：2024-06-14

*在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。客服自我评价的不足与改进篇一自我进入协远物流，成...*

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

**客服自我评价的不足与改进篇一**

自我进入协远物流，成为一名客服专员已经xx个月有余，在新年到来之际，在此对我的客服工作做个总结，希望可以在xx年里有更大的进步。

因之前没有过任何物流方面的经验，很担心无法融入到客服的工作中，但是从我进入公司的第一天开始，公司一直强调的“齐心协力，志存高远”的企业文化、宽松融洽的工作氛围、以及施经理和客服部各位同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了公司的整个操作流程。

在客服部的工作中，我一直严格要求自己，认真及时的做好领导布置的每一项任务，并虚心的向同事们学习，借鉴她们许多良好的工作习惯和在工作中积累的经验。公司注重时限和承诺，所以我们客服在受理、跟踪、查询和确认收货情况时，要本着公司的这种精神，言语得体，有礼有节，并且要非常的细心。我也会加强学习业务知识，不断提高和充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更多的贡献。不过在工作中我也出现了一些错误，因此在处理各种问题时我会考虑得更全面，杜绝类似错误的发生。

在此，我要非常感谢施经理和各位同事，感谢她们对我工作中出现的错误给予及时的提醒和改正。

**客服自我评价的不足与改进篇二**

本人从事项目销售运营管理与客服工作多年，在部门筹建、管理、章程制定、团队的培训、管理、考核等制定也有着非常丰富的\'经验。本人认为对项目运作管理和服务客户有着深刻的理解，项目销售运营管理与客服的本质就是为客户解决问题，使客户满意我们的服务。

1、十几年的项目销售运营管理与客服经历，让我非常熟悉项目销售运营管理、客户服务部门的运营，拥有非常丰富的团队管理经验和处理难题的技巧。

2、多年从事银行金融行业客户的销售工作，对银行金融行业客户有着多年的了解。20\_\_-20\_\_年期间完成多个银行(广发银行、广东农行、广东交行、东莞银行、顺德农商行)项目销售工作。

3、娴熟的it技术，对各种扫描仪(柯达、富士通、佳能、紫光等)、大幅面工程扫描仪、工程打印机、计算机硬件等产品的安装、应用、维修有多年的经验并持有硬件工程师证书。

4、对数字影像技术的应用，档案数字化方案的撰写、实施，大型打印机使用方案撰写娴熟。

5、厚道，诚信，是我做人的基本原则，有始有终是我做事的人生信条!

**客服自我评价的不足与改进篇三**

一、售后服务工作是一个综合技能要求相当高的工作，由对售后服务人员的要求也相当高，必须具备以下条件：

1、从事行内工作至少有五年以上经验，最好是从事技术工作或销售工作有几年经验，知道市场现状，了解客户需求，而且了解一些企业运作和服务途径。

2、个人修养较多，有较高的知识水平，如本科以上学历，对产品知识熟悉，并且具备所使用销售产品的机械，装置，设备的知识。

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，有企业形象大使和产品代言人的风度，不一定是要长得英俊、漂亮，但至少要对得起观众，别一出场就歪鼻扭嘴斜服，吹胡子瞪眼睛的，有损企业的形象。

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，有奉献精神。

二、处理顾客投诉与抱怨的程序：

1、建立客户意见表（或投诉登记表）之类表格。

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、售后服务人员接到信息后即通过电话、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，如问题电脑名称，规格，生产日期，生产批号，何时使用，问题表现状况，在使用此品牌前曾使用何种品牌，状况如何，最近使用状况如何等。

3、分析这些问题信息，并向客户说明及解释工作，规定与客户沟通协商。

4、将处理情况向领导汇报，服务人员提出自己的处理意见，申请领导批准后，要及时答复客户。

5、客户确认处理方案后，签下处理协议。

6、将协议反馈回企业有关部门进行实施，如需补偿油品的，通知仓管出货，如需送小礼物的，通知市场管理人员发出等。

7、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的方法：

1、确认问题

认真仔细，耐心地听申诉者说话，并边听边记录，在对方陈述过程中判断问题的起因，抓住关键因素。

尽量了解投诉或抱怨问题发生的全过程，听不清楚的，要用委婉的语气进行详细询问，注意不要用攻击性言辞，如“请你再详细讲一次”或者“请等一下，我有些不清楚……”

把你所了解的问题向客户复述一次，让客户予以确认。

了解完问题之后征求客户的意见，如他们认为如何处理才合适，你们有什么要求等。

2、分析问题

在自己没有把握情况下，现场不要下结论，要下判断，也不要轻下承诺。

最好将问题与同行服务人员协商一下，或者向企业领导汇报一下，共同分析问题。

问题的严重性，到何种程度？

你掌握的问题达到何种程度？是否有必要再到其它地方作进一步了解？如听了代理商陈述后，是否应到具体用户，如修车店那儿了解一下。

如果客户所提问题不合理，或无事实依据，如何让客户认识到此点？

解决问题时，抱怨者除要求经济补偿外，还有什么要求？如有些代理商会提出促销，开分店帮助等要求。

3、互相协商

在与同行服务人员或者与公司领导协商之后，得到明确意见之后，由在现场的服务人员负责与客户交涉协商，进行协商之前，要考虑以下问题。

a：公司与抱怨者之间，是否有长期的交易关系？

b：当你努力把问题解决之后，客户有无今后再度购买的希望？

c：争执的结果，可能会造成怎样的善意与非善意口传的影响？（即口碑）。

d：客户的要求是什么？是不是无理要求或过分要求？

e：公司方面有无过失？过失程度多大？

作为公司意见的代理人，要决定给投诉或抱怨者提供某种补偿时，一定要考虑以上条件，如果属公司过失造成的，对受害者的补偿应更丰厚一些，如果是客户方面不合理；且日后不可再有业务来往，你大方明确地向对方说：“no”与客户协商时同样要注意言词表达，要表达清楚明确，尽可能听取客户的意见和观察反应，抓住要点，妥善解决。

4、处理及落实处理方案

协助有了结论后，接下来就要作适当的处置，将结论汇报公司领导并征得领导同意后，要明确直接地通知客户，并且在以后的工作中要跟踪落实结果，处理方案中有涉及公司内部其它部门的，要将相关信息传达到执行的部门中，如应允客户补偿油品的，要通知仓管及发货部门，如客户要求油品特殊包装的或附加其它识别标志的，应通知相应的生产部门，相关部门是否落实这些方案，售后服务便一定要进行监督和追踪，直到客户反映满意为止。

四、处理客户抱怨与投诉的方法的七一点：

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，还不要批评客户的不足，而是鼓励客户倾诉下去让他们尽情演泄心中的不满，当耐心地听完了客户的倾诉与抱怨后，当他们得到了发泄的满足之后，就能够比较自然地听得进服务人员解释和道歉了。

2、态度好一点

客户有抱怨或投诉就是表现出客户对企业的产品及服务不满意，从心理上来说，他们会觉得企业亏待了他，因此，如果在处理过程中态度不友好，会让他们心理感受及情绪很差，会恶化与客户之间关系反之若服务人员态度诚恳，礼貌热情，会降低客户的抵融情绪。俗话说：“怒者不打笑脸人”，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，如停车费，停机费等等，一般接到客户投诉或抱怨的信息，即向客户电话或传真等方式了解具体内容，然后在企业内部协商好处理方案，最好当天给客户答复。

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，措辞也十分注意，要合情合理，得体大方，不要一开口就说“你怎么用也不会？”“你懂不懂最基本的技巧？”等等伤人自尊的语言，尽量！

**客服自我评价的不足与改进篇四**

当自己也沉淀下来，窥探自己的内心，写下自己的

自我评价

，这样才可以不断进步。但是自我评价要怎么写呢?下面是本站小编为大家带来客服自我评价范文，相信对你会有帮助的。

通过学习自查，认为存在对廉洁从政反腐倡廉的重要性认识不够、自我批评不够等问题。主要原因是：重事务，轻学习。认为自己身处基层主要是抓好工作落实，不要求有多高的理论水平，缺乏学习的压力感和紧迫感。从客观上总是强调工作忙、任务重，没有处理好工作与学习之间的关系。重指导，轻实践。自身存在的作风不够扎实、工作不够深入等问题，认为每一项工作都有专门的同志去做，不必每项工作都亲历亲为，缺乏深入实践考察研究。重安排，轻要求。在工作安排上，强调每项工作都要有新的提高、新的发展。但在具体落实上，没有用一流的标准去要求、去衡量自己的工作。

在下步工作中一要进一步加强党性修养，牢固树立宗旨意识。通过加强理论学习，夯实自身的思想政治基础，加强自身的党性修养，时刻牢记党的宗旨和艰苦奋斗的优良传统，时刻不忘党赋予自已的使命，时刻把人民群众的 。 利益放在第一位，权为民所用、情为民所系、利为民所谋，全心全意为人民群众谋利益。二是要进一步自觉接受群众监督，保持艰苦奋斗本色。按照“《廉政准则》中“8个禁止”、“52条不准”的要求，做到头脑清醒，政治坚定，做到清正廉洁，自重，自省，自警，自励，以身作则，严格按照规定和制度办事。虚心听取党员干部和人民群众的批评意见，自觉接受街道广大干部和人民群众的监督。三要进一步增强法纪意识，做遵纪守法的模范。作为一名干部，要珍惜党和人民的培养、信任，珍惜为党工作、为人民服务的机会，不论在八小时之内，还是八小时之外，不论在工作圈，还是生活圈、社交圈，都要自觉遵守党的纪律和国家的法律法规，认真执行党内监督各项制度，以《廉政准则》为镜子，时刻对照、检点自己的工作行为，严格要求自己，带头廉洁自律，稳得住心神，管得住手脚，抗得住诱-惑，耐得住寂寞，经得住考验，时刻记住法律与纪律的“高压线”，把握公与私的“警戒线”，以平和之心对待。

一：售后人员应具有的条件

售后服务工作是一个综合技能要求相当高的工作，由对售后服务人员的要求也相当高，必须具备以下条件：

1、从事行内工作至少有五年以上经验，最好是从事技术工作或销售工作有几年经验，知道市场现状，了解客户需求，而且了解一些企业运作和服务途径。

2、个人修养较多，有较高的知识水平，如本科以上学历，对产品知识熟悉，并且具备所使用销售产品的机械，装置，设备的知识。

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，有企业形象大使和产品代言人的风度，不一定是要长得英俊、漂亮，但至少要对得起观众，别一出场就歪鼻扭嘴斜服，吹胡子瞪眼睛的，有损企业的形象。

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，有奉献精神。

加入丹樱这个大家庭已经有两个月时间，短短的试用期经已接近尾声。在决定我未来职业规划之际我觉得有必要做个工作鉴定，以表达我的工作态度。参与工作以来，在部门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。

思想上，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，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优秀工作者的重要性。

在学习上，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。

经过这段时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的服务者，就样度过两个个月的工作，让我收获最多的也就是在服务的时候，它让我了解到了人们最基本的交际礼仪，对待客人要热情、友好、耐心。

虽然只有短短的两个月，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。

性格开朗，谦虚稳重有活力，待人真诚热情。有较强的组织能力、实际动手能力、团队协作精神和上下沟通能力。具有较高的技术水平和现场管理经验。能吃苦耐劳，适应各种环境并融入其中。

能够高效率地工作，做事严谨、自我负责;具有责任感，信守承诺;善于学习有较强的适应能力、对新技术有极高的热情，乐于接受新的挑战具有团队精神和集体荣誉感;做事情有一定的创新性。

熟悉客服体系的管理流程，拥有丰富的与客户交流沟通的经验，并掌握了许多交流技巧;责任心强，具有优秀的客户服务意识和较高的客户服务技巧及培训经验;善于处理恶性投诉，善于发现工作中的问题并提出相应解决方案;熟悉较多外汇核销知识及操作流程;熟练并良好掌握运用c,delphi,sql等，熟练使用windows和各种办公软件，较强的文字功底和文档撰写能力性格开朗活泼，良好的沟通能力和团队协作能力，积极主动有进取心责任心，平时喜欢自学拓展知识。

具有较强的事业进取心、敬业精神及良好的沟通和表达能力，掌握客户销售和关系维护技巧!以公司发展，我才会有发展的心态来对待工作。

**客服自我评价的不足与改进篇五**

加入usfine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

x年11月23日，我开始加入到usfine，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chargeback、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，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，12月会是我在usfine实现蜕变的一月。

（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，最大的特点就是学习能强，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。

**客服自我评价的不足与改进篇六**

服务导向是一种乐于为别人提供帮助的意愿，而这和工作没有直接关系。

一般说来，女性的服务导向强于男性，而已经成为母亲的会强过没有生过孩子的女性，这是因为母亲虽然付出了很多，可她觉得很快乐－－－她会看到孩子因为她的付出而成长，这种成长给她带来了一种由衷的喜悦。

有些人没有服务导向或者服务导向不够强，一旦选择了客户服务这个职业，他就会很痛苦，因为他没有帮助别人的主动意愿，每次为客户提供服务的时候都有会觉得非常难受。相反，如果你是一个有着很强服务导向的人，你会发现服务是一件非常快乐的事情，因为你每次都能够通过帮助别人而感到快乐，你会把别人的快乐当成是自己的快乐，把消除别人的烦恼当作自己的更大的快乐。

销售人员经常会遇到一些挫折打击。客服人员有可能遭受什么样的挫折打击呢？比如说，你会不会被客户误解？会不会迁怒于客服人员？因为他遭受到了太大的打击，所以需要有一个发泄的渠道。因此，客服人员需要有承受挫折的能力。

对于客服人员很重要的是处世不惊的应变力。作为客服人员每天都要面对着不同的客户，很多时候客户会给你带来一些真正的挑战。比如说，像一线的客服人员，在宾馆工作的，在零售店里工作的，做电话接线员的，做电话客服人员的，都会可能遇到一些挑战性的环境。

举个例子，零售店里有个客户来投诉了，可能喝了一点酒，进来就砸柜台，这个时候，作为客服人员你怎么办？有些客服人员可能一下就吓哭了，从来没见过这种样子，客户怎么这么不讲理？赶快报警吧！打电话吧！而一些非常有经验的客户服务员就能很稳妥地处理这件事情。这就需要具备一定的应变力。特别是在处理一些恶性投诉的\'时候，要处世不惊。

什么叫做满负荷情感付出呢？就是你对每一个客户都提供最好的服务。不能有保留，不能说，因为今天需要对１００个人笑，估计笑不了那么长时间，所以一开始要笑的少一点。做客户服务可以吗？不可以。你对待第一个客户和对待最后一个客户，同样需要付出饱满的热情。

＂人而无信，不知其可＂没有人愿意和不讲信用的人打交道。日常交往中都是如此，何况对待上帝呢？诺言就是责任，说到就要做到。

有时，客服人员可能会面对一些＂不讲理＂或脾气暴躁的客户，这时要能够理解他：因为他很生气，如果我是他的话可能我也会很着急；把问题解决了就好了。

情绪的自我掌控和调节能力是指什么呢？比如，每天接待１００个客户，可能第一个客户就把你臭骂一顿，因此心情变得很不好，情绪低落。你也不回家，后边９９个客户依然在等着你，这时候你会不会把第一个客户带给你的不愉快转移给下一个客户呢？这就需要掌控情绪，调整自己的情绪，因为对于客户你永远是他的第一个。因此，优秀的客服人员的心理素质非常重要。

积极热情的态度会传递给周围每一个人，会营造出一种温馨融洽的氛围，客户也会对你顿生好感。谁也不愿意和每天哭丧着脸的人交往，客服人员必须牢记：客户永远喜欢与能够给他带来快乐的人交往。

对待上帝要谦虚。诚实，这是很容易理解的。相对而言，诚实更重要。一个人的谎言可能侥幸维持，但你的企业不是你一个人，谎言迟早会被戳穿，这样只会激怒你的客户。是什么样就是什么样，在解决问题的过程中与客户真诚交流，更能为你的企业留住客户。

我们都听说过同情心，但是服务过程中更需要同理心。什么是同理心呢？就是要站在客户的角度去思考问题，这样才能真正地理解客户的想法和处境，这就是同理心。

在客服人员的品格素质当中，服务导向的素质是最为重要的。如果一个人没有乐于助人的意愿，那么可以想象，他根本就谈不上注重承诺，谈不上宽容，也谈不上谦虚，同理心，积极热情，积极调整自己的心态。遇到困难，遇到各种挫折都不能轻言放弃。

**客服自我评价的不足与改进篇七**

1、从事行内工作至少有五年以上经验，最好是从事技术工作或销售工作有几年经验，知道市场现状，了解客户需求，而且了解一些企业运作和服务途径。

2、个人修养较多，有较高的知识水平，如本科以上学历，对产品知识熟悉，并且具备所使用销售产品的机械，装置，设备的知识。

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，有企业形象大使和产品代言人的风度，不一定是要长得英俊、漂亮，但至少要对得起观众，别一出场就歪鼻扭嘴斜服，吹胡子瞪眼睛的，有损企业的形象。

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，有奉献精神。

**客服自我评价的不足与改进篇八**

作为客服人员，我始终坚持“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，总是用心、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放下休息时光，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选取了建行就是选取了不断学习”。作为银行的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅仅是任务，而且是一种职责，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维潜力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自我。

**客服自我评价的不足与改进篇九**

性格属于中性性格，善于交流和沟通，市场营销与企业管理知识较牢固，并掌握一定的营销知识。能充分熟练地应用于实际，细心，自信乐观，具有很强的上进心，善于发现解决问题，能够承受较大的工作压力，能够虚心请教不懂的事情，具有一定的沟通能力，不怕苦不怕累，待人真诚，擅长交朋友。人际关心良好，对事认真负责，有很强的责任心和团队意识，具有一定的创新意识和创造能力。

**客服自我评价的不足与改进篇十**

热爱学习和自我提高，积极争取，自我监督实现最大价值，性格温和老实，有耐心和不同的客户沟通。

在工作中养成了爱学积极的习惯，从事韦伯英语市场推广专员的近两年的时间里，我学会了不在任何监督的情况下自我要求。

韦伯的工作环境和淘宝很像，那时候我们早上开完早会，一天的时间都是在指定的地点工作，没有人监督，自己的工作业绩和自己的工资挂钩，一切在乎个人的努力，每个想要认真工作的人，都会自觉监督自己，这和淘宝网异地客服的工作性质有很大的相似性。

除此之外，市场推广的工作让我学会了怎么向不同的人群推介产品，如何了解对方的需求和争取客户。

虽然我没有过网络客服的.工作经验，但是我对网络很熟悉，自己也在学着熟悉淘宝的环境。我是中文系的自考生，语言表达比较好。之前的考试书籍都是购自淘宝网，有过好几次的购买经验。

现在我拥有自己的电脑和网络，投入淘宝，时间会有2—3年，想找一份长期的、2—3年的全职客服工作，希望能够得到这样的机会，成为淘宝客服的一份子。

**客服自我评价的不足与改进篇十一**

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。

1、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。

2、有效的完成本职工作

旺旺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。

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