# 最新客服岗位的工作总结 客服岗位工作总结(优质8篇)

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2024-06-21

*总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。客服岗位的工作总结篇一培养一种对待工作认真、...*

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**客服岗位的工作总结篇一**

培养一种对待工作认真、负责的态度，适应工作时的基本作息制度;为今后正式工作打下基础。

二、实习主要内容：

1、接听顺丰速运公司4008111111客服热线中1号键接单和咨询业务;

4、受理客户催收快件、取消发件等业务，帮助客户解决发件环节上的一系列问题;

6、积极参加公司早晚班会议，了解当日公司最新业务知识;参与公司有关的新业务知识方面的培训;参与与公司员工及领导的沟通活动等。

三、实习总结(可另附报告)：

实习单位简介：

顺丰速运(集团)有限公司创建于1993年，总部位于深圳，是国内领先、高速成长的物流速运企业。主要经营国内快递业务。十五年来，顺丰速运以成为“最值得信赖和尊重的中国速运公司”为发展目标，不断引进科学的管理理念和方法，提升技术、营运和管理方面的核心竞争力，创建先进的实物流和信息流双重网络，实现了对快件的全程监控和自动化管理，努力为客户提供优质、安全、高效的速运服务。

成都呼叫中心(四川顺丰通讯科技有限公司)属顺丰速运(集团)下属全资子公司，主要承接华中、华北话务集中呼叫业务，工作职能为：接单、查询及受理投诉等内容。中心于xx年底开始筹建，xx年3月24日正式运营，每月均有一至两批客服人员新入职。到现在已经达到三百人以上的规模，其优质的服务和高效的管理，已让其成为国内呼叫行业中的佼佼者。

实习过程的简单回顾：

xx年的暑假两个月时间我与本学院其他几位同学共同参加了四川顺丰通讯科技有限公司开展的暑期实习活动。通过两个月的实习生活，深切的体会到了工作生活与生活的不同之处。虽然是一份实习工作，但也算得上是自己人生中的第一份正式性的工作。现在回想起来，当时的一系列情景仍旧历历在目。

首先是我和其他几位同学在六月底的公司面试中获得了参加此次公司实习的机会，虽然，当时并不知道客服代表具体是个什么岗位，但是还是怀揣着一份期待和惊喜，毕竟是自己通过面试获得的第一份工作。接下来，与收到录用通知的同学一起于6月29日一同去了位于成都市高新区的天府新谷公司所在地，进行了实地参观和面谈。当大家知道，所谓的客服工作就是接电话、受理客户问题的时候，都显得有些失落。但后来，除了几位同学有特殊原因没能参加实习外，其余同学都参加了公司的实习工作。

接下来，就是对我们进行了为期9天的业务知识培训，主要有关于顺丰公司的公司基本发展历程、公司的价值观念以及公司的人才观等方面的介绍;有关客服工作的基本业务规范的要求的学习;公司业务知识的学习和了解，如：公司可收送范围、各种收寄物品的价格以及不同地址的收送时效性等;有关客服在接听电话中的有关规范用语以及专业术语的锻炼和运用;如何提高自身与客户沟通的技巧以及遇到一些自己难以处理的事情时，我们应该采取何种方式进行应对;了解快递行业的具体运作模式。

最后，在进行了几天的练习上岗后，我们便开始了正式上岗实习，与公司的正式员工一样，接听来自全国各地的客户电话。当然，我们只接听4008111111热线的1号键下单和有关咨询方面的工作，如果遇见客户要求进行快件查询或是投诉业务，我们则帮其转至2号键，有查询同事对其进行跟进。当然，在正式实习上岗期间，我们还必须参加公司每天的早班例会或是公司的晚班例会，了解新的业务知识或是对自己一天中的工作进行小的总结。同时，我们也参与公司一系列有关新的业务知识的培训，如公司在七月下旬推行上线的新的下单系统。此外，公司为了让我们能够对速运行业有个全面的了解，在多方努力沟通下，参与实习的8位同学于8月7日来到公司位于武侯区簇桥的成都中转场进行参观了解，以增强自身对快递行业本身的理解。

实习工作于8月27日结束，8月28日，公司的管理层特意为我们几位实习生召开了实习工作总结会议。会上，我们实习老师对我们在实习期间的数据进行了公布，同时，公司领导们也对我们在实习期间的优秀表现作出了很高的评价，并且表示希望我们能够留在公司继续做兼职。此外，公司也给我们颁发了一些小的纪念品和各自的实习证明材料。自此，为期两个月的实习工作正式结束。

实习岗位工作内容：

1、接听顺丰速运公司4008111111客服热线中1号键接单和咨询业务;

6、积极参加公司早晚班会议，了解当日公司最新业务知识;参与公司有关的新业务知识方面的培训;参与与公司员工及领导的沟通活动;参与公司提供的参观中转场等活动，增强自身对快递各个环节的认知。

**客服岗位的工作总结篇二**

在过去的半年中很有幸加入到―公司来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。半年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识；二是学习了与电子商务部门相关的规章制度；三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰；四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这半年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息客户接待订单处理售后处理和评价管理。前期在淘宝平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这半年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。

1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。

3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

1、能力学习和素质提升是一个推陈出新的过程。随着公司发展和电商部规模的扩大，可预见更多的产品会面世，会接触到更广的客户层面，所以产品知识的更新、学习，客服经验的总结、完善，是需要始终坚持的过程。对于新产品的网络推广，结合已有案例，配合部门各位同事共同努力将是下一阶段的工作重点。

2、树立全局观，加强兼容性发展。电子商务部门的日常工作与生产销售各个部门都紧密相关，客户服务工作也与部门内策划、运营、推广等等分不开，所以在做好本职工作的同时，个人需要加强各方面信息的涉猎，对各个职责岗位有所了解，加强沟通，互相进步。

3、危机公关和关键点控制。尤其在活动期间工作内容增加，许多电子商务工作中的细节问题逐渐显现出来。客服事务中的应变、处理是最直接最有效解决方法，所以在历次活动中注重并总结这些关键部分会使工作开展更加效率；历次活动中存在的不足也积累了经验教训，预先的判断、危机意识的培养会使工作的开展更加游刃有余。

半年时间里，公司氛围、人文气息、工作状态都深深吸引着我，崭新的一年相信我会与―共同成长！

**客服岗位的工作总结篇三**

总结一年来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他销售员和同行学习，取长补短。x年自己计划在去年工作得失中总结和改善，争取重点做好以下两个方面的工作：

(一)依据x—x年销售情况和市场变化，自己计划将更着手重点在：丰富加强自己的房产销售技能，以及通过和同事之间不断演习与客户之间的谈判或者类似这种销售实战方式来更加完善巩固自己的理论知识，务求不断提高自己的综合素质，也能更好的完成公司的销售任务。

(二)为确保完成自己在新的一年里给自己制定的销售任务，平时应积极搜集市场的信息并及时汇总纪录，不仅如此，对时事新闻和整个市场的动态也要时刻掌握，适时的情况下，自己也要多看一些书籍，不仅可以增加自己的知识面，也多了和客户谈判的内容，不会使谈判单一性，力争比x年上升到更高的一个层面上。

对销售管理中的几点意见

(一)20xx年，希望公司为了配合销售员更好的完成销售业绩，能尽可能快的为销售员提供完善的销售道具(样板间)，便于客户成交并促进销售额的提升。

(二)由于市场萎缩、同行竞争激烈且价格下滑，x年领导应认真考察并综合市场行情及销售员的信息反馈，制定出合乎市场行情的三期价格，以激发销售员更大的销售热情。

在银谷的x年对于我来说，是有意义的、有价值的、有收获的一年。我相信：在每一名员工的努力下，在新的一年中银谷美泉将会有新的突破、新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，取得佳绩。

**客服岗位的工作总结篇四**

总结一年来的`工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他销售员和同行学习，取长补短。x年自己计划在去年工作得失中总结和改善，争取重点做好以下两个方面的工作：

(一)依据x—x年销售情况和市场变化，自己计划将更着手重点在：丰富加强自己的房产销售技能，以及通过和同事之间不断演习与客户之间的谈判或者类似这种销售实战方式来更加完善巩固自己的理论知识，务求不断提高自己的综合素质，也能更好的完成公司的销售任务。

(二)为确保完成自己在新的一年里给自己制定的销售任务，平时应积极搜集市场的信息并及时汇总纪录，不仅如此，对时事新闻和整个市场的动态也要时刻掌握，适时的情况下，自己也要多看一些书籍，不仅可以增加自己的知识面，也多了和客户谈判的内容，不会使谈判单一性，力争比x年上升到更高的一个层面上。

对销售管理中的几点意见

(一)20xx年，希望公司为了配合销售员更好的完成销售业绩，能尽可能快的为销售员提供完善的销售道具(样板间)，便于客户成交并促进销售额的提升。

(二)由于市场萎缩、同行竞争激烈且价格下滑，x年领导应认真考察并综合市场行情及销售员的信息反馈，制定出合乎市场行情的三期价格，以激发销售员更大的销售热情。

在银谷的x年对于我来说，是有意义的、有价值的、有收获的一年。我相信：在每一名员工的努力下，在新的一年中银谷美泉将会有新的突破、新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，取得佳绩。

**客服岗位的工作总结篇五**

不知不觉，在电话中心工作已经一年多了。现将一年的工作情况总结如下：

从受理客户报案、服务咨询与投诉到与客户进行沟通，直接答复或登记并反馈客户需求，根据服务职责和时限要求把信息传递给相关部门，合理调配资源力求满意解决客户问题，在这一年的磨砺中我看到了自己的成长。

客服代表的工作是企业与客户进行沟通的渠道。如何把握、运用良好的服务技巧便成为优质服务的重中之中，也是客服工作中的重要一环。耳麦虽小，却一头连着客户的需求，系着广大客户对我们xx的无限期待；另一头连着中国人寿的责任与使命，系着公司对客户的诚心与真心。每当帮助一位客户解答了困惑露出会心的微笑时，每当为客户处理了问题而得到他们的真心感谢时，我深刻的感觉到了作为一名客服代表的价值，客服工作，不仅仅是微笑服务，不仅仅是及时接听，还必须内化于心、外化于行。

因此，我积极参加公司举办的各种知识竞赛，通过比赛，来认识自己。努力掌握服务技巧、不断丰富服务内涵。而随着xx拆分，电话量的增加，为了保证电话接通率和电话中心工作的正常运转，完成呼入呼出工作。感谢领导给我机会，让我任职电话中心综合资讯岗这个岗位。

我的工作，不再仅仅是接听客户电话，除了根据接通率情况、排班表和出勤情况，及时上线进行一线呼入和呼出，确保电话中心接通率外，对于一线坐席无法解决的问题，我需要及时进行二线处理、工单流转和催办，负责对工单处理结果的跟踪回访，确保工单处理时效和客户满意度。

在处理工单的同时我还要收集整理客户的常问问题、热点问题和疑难问题，制定统一的解释回答口径，确保一线客服代表回答的准确性。同时，还要整理与电话服务相关的公司内部资讯，实时维护和更新中心知识库，确保一线客服代表在线解答时可以迅速查找到相关的业务知识，减少客户在线等待时间或转接需要帮助的时长，对回答正确率与及时率负责，收集反馈一线客服代表对电话中心新业务、新政策的意见和建议，确保中心内信息传递的顺畅与高效。

除此之外，我还要协助陈老师，对电话中心业务和话务数据进行统计分析，制作日报、周报和月报，以便上级领导和相关管理人员及时掌握电话中心运营管理的相关数据。每天做好现场巡检，及时处理和解决巡检中发现的问题，做好巡检记录，协助电话中心主管开展现场管理，确保电话中心秩序井然，卫生整洁。

随着电话中心人员队伍的日益壮大。我作为一名老客服，帮助新客服尽快地熟悉工作是我义不容辞的责任。很多新客服都是和我一样，来这里工作之前对于保险的业务知识很生熟。所以我在指导如何接报案，如何受理咨询的同时，主动把自已平时处理问题时碰到的一些案例讲给她们听，进行讨论总结。她们在工作中碰到的疑难问题向我请教时，我也把自己这一年来的工作经验的毫无保留地全告诉她们，教她们如何进行处理、解决问题。

20xx已经过去，20xx刚刚开始，以后要走的路还很长，自身不如别人的地方还有很多，要学习的也还有很多。既然选择这个工作，我就要不懈努力，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出的贡献。我相信，只要我在工作中勤勤恳恳、乐于奉献，就一定能在这个平凡的岗位上作出不平凡的`成绩。

**客服岗位的工作总结篇六**

时间匆匆，转眼20xx年即将过去了，回顾过去的一年里，真是百感交集。要总结的实在太多了，现将我一年的工作情况总结如下：

偶然的机会我干了xx客服这个工作，不知不觉已有一年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。

在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不可以包邮等等之类的问题，本身我自己也会从网上购物，买东西想买实惠，这个我可以理解，因此能够理解客户的心情，但是我现在的立场不同了，不再是一个购物者而是一个销售者，当然是能在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，对于这类问题当然不会同意，一旦退让，顾客会认为还有更大余地可以还价。

所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优惠的。要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在终于知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推荐衣服。刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的.耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。

**客服岗位的工作总结篇七**

在过去的半年中很有幸加入到—公司来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。半年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识；二是学习了与电子商务部门相关的规章制度；三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰；四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这半年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息客户接待订单处理售后处理和评价管理。前期在淘宝平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这半年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。

1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。

3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

1、能力学习和素质提升是一个推陈出新的过程。随着公司发展和电商部规模的扩大，可预见更多的产品会面世，会接触到更广的客户层面，所以产品知识的更新、学习，客服经验的总结、完善，是需要始终坚持的过程。对于新产品的网络推广，结合已有案例，配合部门各位同事共同努力将是下一阶段的工作重点。

2、树立全局观，加强兼容性发展。电子商务部门的日常工作与生产销售各个部门都紧密相关，客户服务工作也与部门内策划、运营、推广等等分不开，所以在做好本职工作的同时，个人需要加强各方面信息的涉猎，对各个职责岗位有所了解，加强沟通，互相进步。

3、危机公关和关键点控制。尤其在活动期间工作内容增加，许多电子商务工作中的细节问题逐渐显现出来。客服事务中的应变、处理是最直接最有效解决方法，所以在历次活动中注重并总结这些关键部分会使工作开展更加效率；历次活动中存在的不足也积累了经验教训，预先的判断、危机意识的培养会使工作的开展更加游刃有余。

半年时间里，公司氛围、人文气息、工作状态都深深吸引着我，崭新的一年相信我会与—共同成长！

**客服岗位的工作总结篇八**

本人xxx，毕业于xxxx大学，所学专业为xxxx，于20xx年x月x日开始在电商部工作，目前职位为客服专员。进入公司参加工作的几个月试用期经已接近尾声。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。

工作上，我的主要岗位是客服专员。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，在天猫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（淘宝）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。在京东平台上，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。

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。

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，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。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。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，今后一定尽力做到最好。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

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