# 服务客服工作总结(大全11篇)

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2024-12-23

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**服务客服工作总结篇一**

客服部以二个效益为中心，以三个满意为基础，上下齐心，咨询成功率与预约成功率都有了提高。现结合xx年工作实际，将xx年年的工作总结如下：

（一）拟定咨询科室各种规章制度

包括咨询服务标准，咨询部考核细则，电话回访服务标准，咨询部工作范畴，

咨询部工作要求等，细化各个具体工作的服务标准，咨询部的基本工作规范等

（二）规范咨询业务技巧，增加咨询成功率：

1．专业知识的学习：

b、每结束一期培训进行一次专业知识考核，考核成绩由科室各位曾讲课的医生进行评定

2．定期召开咨询记录讲评会议

b．咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价

c．个人对自己的咨询记录进行分析

3．完善咨询病人回访机制：

a．对于当时预约病人，发送预约号；未就诊的病人，发送咨询的电话号码

c．如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪

d．每天二次（早九点前，晚四点）发送提醒就诊的信息

（三）根据个人特点及工作要求进行岗位调整

网络咨询及电话咨询有不同的特点，根据网络咨询和电话咨询量的比例，适时进行岗位调整

1、按医院要求做好各类信息的收集工作：

a．本院广告信息收集、广告监播；

b．外院的营销手段收集；

c．信息收集

d．初诊信息收集

**服务客服工作总结篇二**

今天，我特将这上半年来的所学所感，进行一次小结，并就目前情况提出自己的一点想法。

一、服务

客服室，实际是营销服务室。每天，服务经理通过电话与客户打交道：3g客户维系挽留、2g客户维系挽留、固网宽带维系挽留等等。众所周知，挖掘一个新客户比留住一个老客户，成本要高好几倍。可见，服务是多么重要。

那么，如何拉近与客户的距离，更好地服务客户，让客户满意和认可企业，是当今服务行业一直思考和亟需解决的难题。

我认为，世界上并没有标准的服务方式。那些所谓的标准术语、语气、语调只是最最一般的方式，但并不是适合每一个服务经理。就像某位伟人所说，框条是死的，人是活的。最适合自己的才是最好的。简而言之，就是让服务更显个性。作为服务经理，应该在遵照公司服务要求的基础上，结合自身特点，找寻一种最适合自己的服务态度和方式，这样更能在服务过程中拉近与客户的距离，达到更好的服务效果。

打破框架，创新服务。

二、考核

我认为，工作以人为本，以人为先。工作人员拥有动力和信心，才能做好本职工作。所以，调动员工的积极性是工作顺利进行并取得成效的重要保障。

调动员工积极性贵在设置合适的考核指标。县分客服可综合考虑市公司下达文件的指标为基础，设置自己的考核标准。指标设置必须得当，指标太高，员工经常完成不了，久则生惰性，积极性便下降;太低，则会减低效率，降低服务质量。最适当的指标在于尽力尽心去做即能达到。还有，奖罚分明。在月底进行一次评比，考核达标且成绩第一的，给予奖励;考核不达标且成绩最差，加以惩罚。

总之，考核以激励促竞争，以竞争促动力，以动力提绩效。

**服务客服工作总结篇三**

时间过的真快，转眼已到了炎热的六月，在这半年的时间里，在领导和同事们的帮助下较好的完成了自己的本职工作，当然工作中有收获也有很多不足，现将近半年的工作总结如下：我近期的岗位是导乘员，作为一名导乘员，旅客进门第一眼就会看到我，当旅客迷茫时，我就会迎上去，问：“您好，有什么需要帮忙的吗？”引导旅客到售票窗口购票，告知他到哪里检票上车。当远处看到有行动不便的旅客，我就会第一时间推上轮椅迎上去，帮助旅客购票乘车。当看到背着行李，怀抱孩子的旅客，我就会主动跑上去帮忙提行李，引导他们到服务台买票并送到检票口，交接给检票口的同事帮忙照顾，护送上车。回答旅客咨询，帮助旅客购票，护送旅客上车这是我每天的工作，在我看来这些不起眼的工作，在旅客那里却得到了认可，往往旅客最真诚最简单的一句“谢谢”，都会让我感动、满足。也正是一句句“谢谢”让我深刻体会到快乐工作，幸福生活的意义，让我更加坚定了做好这份工作的决心。

始于旅客需求，终于旅客满意。前台工作，除了要为旅客提供优质的服务，还要具备过硬的业务知识。周边的公交线路，路过班次的进站信息，这些都是我今后要努力学习的重点。在工作中努力克服粗心大意的毛病，严格按照工作流程操作。记得有一次送高速中转旅客到服务区乘车，把旅客送上车后，又忙起了别的事情，没有及时联系高速服务区的同事去接应转乘的旅客，导致旅客没有及时找到乘车点，造成旅客对我们车站服务的不满，影响了总站的形象。因此我要吸取教训，做事要认真仔细，做到当日事当日清，避免因工作失误造成的旅客不满，。

工作中，科室的姐妹们团结合作，配合默契，不分你我，在我遇到困难时，他们就会在我身面默默地帮助支持我，有她们在我总能尽快的解决工作中的种种问题。会员卡的大力推行，使我们的会员越来越多，这样就为我们留住了部分客源，我们已经有几位旅客升级为金卡会员了。科室还开展了旅客遗失物品邮寄服务，旅客在候车、乘车时遗失找回的物品，我们可以通过车辆邮寄的方式送到旅客手中，为旅客节约了时间，得到旅客的认可。

科室采用轮岗制，一人一岗。每个人都有自己的固定岗位，这样改进了原来的工作模式。由原来的工作落实不到位，责任不到人，出现问题不好追溯，到现在的责任到人，各负其责。我们现在的不足是做事情缺乏恒心，好的计划不能坚持下来，有头无尾，这样有些事情就半途而废了。

我们的科室有着团结的队伍，和谐的人际关系，较强的工作效率，但还是有一点不足，我们缺少创新，墨守成规只会让我们甩在时代之后，工作水平也不会有所加强，只有创新才会让我们的工作变得富有质量水平跟时代气息。

懂得珍惜的人才会有快乐，懂得珍惜自己当前工作的人，才会有收获，因此在今后的工作中我会不断努力提升服务，不断改进服务方法，达到旅客满意，争做科室的优秀员工，领导的得力助手。

1、继续加强业务知识，扩大知识面，充实业务技能、

2、调整心态；善于调节不良情绪，多站在旅客的角度上考虑问题。

3、提高主动服务意识，

4、在工作中提高自己的创新能力。

**服务客服工作总结篇四**

客服部以二个效益为中心，以三个满意为基础，上下齐心，咨询成功率与预约成功率都有了提高。现结合xx年工作实际，将xx年年的工作总结如下：

（一）拟定咨询科室各种规章制度

包括咨询服务标准，咨询部考核细则，电话回访服务标准，咨询部工作范畴，

咨询部工作要求等，细化各个具体工作的服务标准，咨询部的基本工作规范等

（二）规范咨询业务技巧，增加咨询成功率：

1．专业知识的学习：

2．定期召开咨询记录讲评会议

b．咨询医生的技巧和营销的`交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价

c．个人对自己的咨询记录进行分析

3．完善咨询病人回访机制：

a．对于当时预约病人，发送预约号；未就诊的病人，发送咨询的电话号码

c．如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪

d．每天二次（早九点前，晚四点）发送提醒就诊的信息

（三）根据个人特点及工作要求进行岗位调整

1、按医院要求做好各类信息的收集工作：

a．本院广告信息收集、广告监播；

b．外院的营销手段收集；

c．信息收集

d．初诊信息收集

**服务客服工作总结篇五**

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取、学习，成功永远是属于有准备的.人!我希望在公司继续努力工作，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会!趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞速发展，知识更新的速度日益加快，人们要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度。you are never to old to learn为了更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得：

1.肯定自己。客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好：“销售员成功的秘密武器是，以最大的爱心去喜欢自己。”

3.有地工作。每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要了解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。

4.要具备专业知识。客服员要具有业务及其有关的知识。比如“我们塔楼周边的一个租赁费用的情况”“我们提供的服务是不是完善”“塔楼的物业费有些什么”面对客户这一连串的咨询而无法提供完整或立即的答复，“我再回去查查看”、“这个问题我请经理来跟你说明”、“这一点我不太清楚”这样绝对不是个专业工作者的态度。于是你的价值马上被打折扣。现阶段我们客服员，就要尽量让每一个客户对我们产生信任感。我们一直都坚信没有做不到，只有想不到的观念!

5.建立顾客群。在和老客户建立好关系的同时也别忘了客户的转介绍。

6.坚持不懈。短暂的失败，我学会了更改的方法，促成自己进步。不断的进步，不断的改善，一次又一次的再从头开始，便有了最后的美好结果。一位生意场上的高手说的好：“一份心血一份财，心血不到财不来。”

8.树立良好的个人形象。工作你给人的第一印象是什么?一个拥有整洁外貌的人容易赢得别人的信任和好感。心理学家曾做过一个影响力的实验，安排衣装笔挺和穿沾满油污的工作服两个人，分别在无红灯无车时穿越马路。结果衣着笔挺的明显地有较多的跟随者，而着工作服的却只有少数甚至没有跟随者。所以“人要衣装”可是一点也不假。

**服务客服工作总结篇六**

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家晚上好！我是来自旅客服务中心的xx，时间转瞬即逝，20xx年马上要过去了，现将工作总结如下：

1.在工作中积累经验，践行到自己的工作当中，能及时的调节自己的不良情绪，控制自己的情绪，对旅客的咨询认真回答，对旅客不明白的问题耐心解释，认真核实旅客取票信息，满足旅客的需求。

2.服从领导但是不盲从；有所担当，勇于承担所有，服从领导的各项工作安排，认真完成领导交给的各项任务。

3.科室小组从新整合，由于人员的原因我们的四个小组整合成三个小组，同时人员也进行了新的分配，虽然小组、人员、自身负重的工作都有变动，但是工作也能很积极的完成，就像在这次感恩节活动中我们就针对金卡会员进行了赠送礼品的感恩活动，同时b这不仅是第一次也将会是一个很好的开端。

4.为了紧跟总站发展的脚步，我们也在服务台推出了三产，种类也在逐渐增多，同时根据天气的不同和旅客的需求我们也推出了多种类的热饮。

同时也反映出我身上存在的很多不足之处：

1.我比较欠缺的是业务知识不够熟练，在旅客进行咨询时不能很流利的回答旅客的疑问。今年我第一次参加了站上组织的知识竞赛，通过这次竞赛就能反映出很多问题，不是背不过，而是不想背，也没有持久性，竞赛过去就过去了，准备竞赛的时候时刻都很紧张，天天学，时时刻刻都在学，但是竞赛结束了这种激情也结束了。

2.由于我们岗位的特殊性，我们的三产相对来说种类还是比较少，而且其实我们也有很多的想法，但是却无法实施，明年争取在不影响本职工作的情况下，加大对三产的营销力度。

4.微信购票宣传不够积极、主动，应该走出去加大宣传力度。

5.事不关己高高挂起，不能很好的利用自己优点去帮助科长、同事解决困难。

6.在班组文化小组，我主要是负责活动的方案，虽然每次活动都能够顺利的完成，但是依然存在很多不足，没有及时督促活动物品的准备情况，以至于这次的圣诞节活动进行的很简单，以后应该制定一套完整的计划，及时落实，及时总结。

虽然我们的工作是个平凡的工作，但是平凡不代表简单。通过学习视频《破解旅客的心灵密码》。感触很深，作为服务台的我们，要用心看，服务于旅客开口之前。想为旅客提供优质服务，就必须研究旅客的真正需求，仔细观察旅客进站后的全过程，从中寻找提供服务的契机，最大限度满足旅客的服务需求。把旅客的事当作自己的事。有旅客冲着我们发脾气、投诉的时候，我们应该换位思考，其实旅客的顾虑和责怪都是可以理解的，要用心去听旅客说了什么，从正面积极处理问题，让旅客满意而归。虽然我们没有面对旅客，没有眼神的交流，没有肢体语言，但我们用真诚的话语同样可以服务旅客，感动旅客。

通过“五不自”“责任心”的学习，大家都有了新的认识和改变。平时大家都很主动的走出去，为旅客推行李，介绍班次情况。节假日、客流高峰期，大家都积极参与加班加点，牺牲自己的时间，保证工作的正常进行。业余时间积极讨论营销方式，同时在服务台我们也根据天气的变化，时间等因素销售热饮。在元旦排练期间，大家都积极参与排练，利用下班时间加班加点训练，其他同事也毫无怨言的替我们定岗。我们科室能有这么大的变化离不开领导的管理，范科年轻有活力，思维超前，文采很好，干劲十足。能及时的了解员工的心理动态，根据大家自身不同的情况及时帮助大家解决困难，想到我们大家前面，能够听取我们员工意见和建议，处处起到带头作用，但是也存在不足之处，情绪变化太快，不能很好的控制情绪，有时候做事上来一个劲十头牛都拉不回来，这样对科室的工作都会有影响的。科室工作缺乏创新，服务项目也没有创新，建议利用检票口的电视屏幕播放关于我们携程网购票流程的视频，或者总站德馨坊的视频，建议总站的无线可以直接扫描二维码关注总站微信就直接连接无线。在中转换乘候车区旁边的屋子里可以安排货运的同事，不仅可以宣传水果，还可以咨询发货。

科室不足：无创新，停滞不前，其实我们科室有想法的人很多，但是做事坚持不下来，我们服务台的工作比较繁琐，但是都是以服务为前提，而阳光天使服务班一直以来不但是总站的一个服务品牌还是我们科室的一个标志，但是现在却一直没有进步，明年的重点应该是着力培训打造阳光天使，服务台应该也特别区分一下。

20xx年工作计划：

1.做事不拖拉，多与领导沟通。

2.虚心学习，学习同事的工作方法及处理事情的能力，取长补短，多看多想多观察，注重细节，懂得变通。

3.踊跃参加站上组织的各种活动并勇于献计献策，使自己有更多的收获与进步。

4.保证本岗位各项工作正常运行的同时，还要以正确的态度对待其他各项工作任务，培养自己对本职工作的热爱性。

5.多为科室出谋划策，奉献自己的离分力量。

6.努力学习、温习业务知识的同时还要加强自身素养的提升，以适应不断变化的环境。

在明年的工作中我要吸取今年的不足，坚持做到“三个一”，一语送真诚，一举见规范，一心系旅客。严格要求自己以更强的专业心，责任心，最高的工作效率和工作质量对待每项工作，争取成长为总站的优秀人才。

我的汇报到此结束，谢谢！

**服务客服工作总结篇七**

xx年12月23日我由嘉路人力资源公司进入中国联通广西分公司担任10010呼叫中心客服代表。嘉路人力资源有限公司【第一网】主要负责联通移动电信进行招聘职工人员。通过面试我进入中国联通有限公司广西分公司，担任10010呼叫中心客服代表，工作内容是接听使用中国联通手机用户解答办理业务或是投诉工作。

实习目的：

是为了使自己能够适应毕业后的工作的环境做一个铺垫，了解社会所需要的人才类型以及锻炼自己的适应能力、自己的坚持力、忍耐能力、学习能力、交流能力。

实习内容：

联通10010客服呼叫中心的主要工作就是，接听每一位联通用户的电话，回答用户的问题，帮助用户办理业务、解决问题。承接广西所有联通用户的电话。不管电话内容如何，都要以最好的服务态度展示给顾客。在正式成为客服代表接电话前，公司安排我进行了半个月业务上的培训，培训的主要内容是如何接听拨打10010客服中心的电话，处理业务、回答联通用户的问题以及办理业务。中国联通有手机的2g、3g、宽带、大灵通等业务，业务范围比较广，培训的过程是一个痛苦的过程，在学校或许要半年才能完全吸收消化的知识在半个月内我们需要掌握，所承受的压力已经超出我的想象范围、接受范围，很多同时培训的同事相继离开。坚持就是胜利！

半个月的时间很短，很庆幸在培训过程中我坚持了下来，xx年1月份开始接听电话，我的第一个电话，至今印象还非常深刻。接：您好！实习客服代表825号为您服务，有什么可以帮您？电话那头：我家那个宽带连接不上了，怎么回事啊？我很着急，紧张到脑袋一片空白，师傅就在旁边，指导说：先问清楚连接不上提示什么？【】先查清楚有没有欠费，询问有没有拔插网线尝试，在系统知识库宽带业务故障咨询解答可以查询到处理办法。回答的时候我的声音还在颤抖。挂完电话，心跳如雷，久久不能平静，原来每一份工作你是否能胜任都有它一个难忘又艰苦的过程。对于业务的不熟悉，系统操作的不熟练，使得我慌乱不堪，像热锅上的蚂蚁。再一次想到的是放弃。我很庆幸我坚持到了可以写实习报告盖章的阶段。由刚开始一天8小时电话量20个到现在的100个，曾经我计算，公司的要求每一位正式员工一个月的电话量要在3000个以上，平均每小时就要接20个电话，每三分钟一个电话。我从来没有想过我一天8小时可以接这么多的电话，原来我也可以。第一次接到投诉的电话：请问一下那个营业员归不归你们管啊？我说：您有什么意见或者有什么要求我这边都可以为您记录先来反馈给相关部门为您核查处理的。他说：我到那个营业厅交话费，刚进去的时候，那个公号112的营业员在聊天，没有理我，我就到门口抽了两支烟，然后再回去交话费，那个营业员还在聊天，我就写下号码把钱放在那里，交代她帮我交话费，我去搭公交车过了十分钟还没有帮我交，我就回去，她说你不急着用交那么快干什么？态度非常恶劣。我偷笑了很久，记录了这位大叔的情况。这就是我的工作内容，每天接触不同的人，不同的问题，不同的事，不同的声音，虽然对方只是听到我的声音，从未谋面，但是能给对方留下一个声音的印象也是一件非常不可思议的事情。能够听到不同的声音感受到不同的\'事与物好像我去到不同的地方看到很多千奇百怪的事物的感受是一样的。当然也有很多骚扰电话，也会听到很多难听的话，如：为什么我的话费昨天还有10块，今天就只剩下5块了，你们是怎么扣费的？面对用户这样的质疑，我说：扣除的费用是来电显示的功能费5元，如还有什么疑问都可致电10010，感谢您的来电，再见。小姐，今晚几点下班啊？我请您吃饭啊。呵呵。。。天天都有这么多人请我吃饭就好了，可以省下很多伙食费了。面对这样的邀请我只能说：狠抱歉先生，如您没有其他业务上需要咨询，现将您的电话转自自动语音，如需帮助请您再选择人工进入，感谢您的来电再见！

实习结果:xx年三月，我顺利通过该公司的转正考试，对于业务知识扎实了许多，很多问题不需要问师傅自己可以很快给用户解答，每天的电话量都在100个以上，打速度也有了很大的提高，每分钟63个。业务所需要用到的系统也能很快熟练操作，更重要的是我承受压力的能力得到了很大的提高，这让我很自得，原来没有最笨的只有最懒的，努力总会有成绩。

实习体会：

在本次实习过程中，使我懂得很多、也学到许多、认知许多。工作并不像在学堂，困了我可以眯一下眼睛，饿了我可以带面包在教室书挡着就偷偷吃，无聊可以玩下手机上会qq，一个星期还有两天时间或是节日可以好好睡懒觉出去玩。每天早上可以赖下床，踩着点进教室。但是上班与上课虽只有一之差，内容却是天壤之别，唯一相同的是都需要我们学习。每个公司都会有它的一项规章制度，你要遵守。你违反了将是钱的惩罚。这让我明了，你没有好好学习，没有在学堂好好学习人生这一堂课，，那么在工作过程中你会学到。并且让你难忘。我学到了这一堂课，对待工作要有责任心、对待同事要抱以微笑，学习要虚心、不懂的要问、面对问题要果断、回答用户问题要耐心、要技巧、工作要认真。刚刚走出校园的我们，脸上还有很多稚嫩的问号，头脑还很简单，思想也很天真，寻找实习单位时我们见识到了什么叫竞争，面试时我们见识到了什么叫现实，工作了我们见识到了什么叫社会。每个人都会有这么一个过程，从稚嫩的天真到面对现实。也了解了社会所需要的人才，为了能适应，我们要学习。要像蜗牛一样不断的学习不断的往上爬，在工作中认知自我，认知社会，我们即将毕业，实习是大学里最后一堂课，从中得到的体会也是很不一般。继续努力！

**服务客服工作总结篇八**

一晃，20\_\_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。

回顾20\_\_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。20\_\_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。

**服务客服工作总结篇九**

\*\*年3月20日营业部召开了职工队伍作风建设动员大会。在这次大会上王涤总经理对加强职工队伍建设教育活动的意义及目前营业部干部职工在“思想作风”、“学分、”“领导作风”、“工作作风”、“生活作风”方面存在的问题做了重要讲话。赵总宣读了作风教育学习实施方案并提出了学习要求。我部按照学习动员，提高认识。对照检查，认真剖析。发扬民主开展评议，制定措施认真整改。按时完成了作风建设教育整顿工作任务，现将有关情况总结如下：

一、集中组织学习，充分认识加强作风建设的必要性和紧迫性

是做好新形势下反腐倡廉工作的必然要求。领导干部的作风状况，是衡量一个政党是否具有较高执政能力、能否始保持先进性的重要标志，也是人民群众评判一个政党是否值得信赖、能否只好政的重要依据。不但领导干部要不断加强自身作风建设，员工队伍整体的作风状况，也是我部能否具有和谐的团队精神，能否不断开创新形势下“风正、气顺、心齐、劲足、绩优”新局面的重要保证。

二、开好民主生活会，认真开展对照检查。

通过学习郑辉行长在农发行纪检监察会议上的讲话后大家于3月23日-25日期间深刻领会作风教育的意义，对照自身的不足，找出了存在的问题并进行了认真剖析，形成书面报告。

3月27日召开了民主评议生活会，总经理和副总经理也到会参加了我部室的民主评议。会议中大家敞开心扉，认真找出自己的\'不足，分析存在问题的原因，通过交心通气，开展批评与自我批评。大家本着不搞评功摆好，不搞一团和气，主要讲存在问题，分析原因，找出解决办法的原则展开评议。通过这次评议，我部总结了大家共同存在问题，主要有以下几点：

(二)、缺乏创新意识。我部日常工作量较大，干部职工很少花时间去思考、去研究，看别人怎么做自己就怎么做，上头怎么做自己就怎么做，缺乏自我创新能力。

(三)、基础工作不扎实。信贷工作是一项严谨的工作，必须要做到事无巨细，并且信贷工作有一定的风险，任何一个小的错误都可能给自己和营业部造成不良后果。但是，我部经常会在分行信贷检查或总行信贷检查时出现不该出现的基础性错误，上报的报表出错率较高。

(四)、缺乏服务意识。由于我行是政策性银行，大多时候是企业找我们，但随着我行改革的推进、经营范围不断扩大、商业性贷款品种的增加，干部职工还没有转换观念的意识，总是让企业的同志送材料上门，不能做到主动上门服务。

(五)、学习业务知识劲头不足。我部是一线部室，客户经理既要安排好单位内部的工作，同时，又要花大量的时间下企业进行查库检查了解情况，以便及时掌握企业资金流向，确保我行资金安全。因此，放松了对业务知识的学习，认为这些知识总会在日常工作中碰到，没有必要花时间去专门学习。

**服务客服工作总结篇十**

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在昨天一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

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，需具备相关专业知识，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失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容：

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

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，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪；她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢？通过公司领导对我们当天工作的总结，我才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，都应已工作为，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正；在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧；接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

**服务客服工作总结篇十一**

自20-年年初进公司到现在，已经有一年有余了。在一年之前，我对于电话客服这份工作几乎一无所知，对于保险行业也不甚了解。但是，现在我已经能够作为一名中国人寿的客服专员为我们的客户排忧解难，为我们的一线同事提供后台支援，这一切都离不开领导和同事们的热心帮助。

从刚加入公司还在进行入职培训之时，我就不时对于自己能否胜任这份工作而惴惴不安，担心自己从零开始，无法在短时间内全面的熟悉公司的业务知识，无法为客户提供满意的服务。但是在培训老师的耐心辅导下，我也以较快的速度通过了业务知识考试，终于要正式的走上客服岗位，正式的成为一名中国人寿客服专员了。

万事开头难，还记得第一次接到客户电话的紧张。不过，不管在听到电话铃声响起的那一刻心里是多么的紧张，但是我还是鼓足了用气，按下了接听键。在听到客户急切的询问声的后，我就明白自己的职责所在了，顾不得自己心中的紧张，赶紧在大脑中检索着客户所需要的信息，在经过一段时间的适应后，已经能够克服自己的紧张感，开始和小组其他成员一样按照正常的排班时间来上班，和以前不一样的是现在需要不断的在早班、白班、中班以及夜班之前不断的切换，不过这些并没有给我造成太大的困扰，在小组同事的帮助下，很快我就适应了这种较以往而言比较不规律的上班方式。另外，在这期间，与小组同事们能够愉快的相处，并且能够互相帮助互相学习对我来说也是一个不小的收获。

不过值得一提的是，虽然已经接触客服工作将近一年的时间了，但是在我身上仍然有许多值得改善的地方，我本人也仍然需要通过不断的学习来加强和提高自身的业务能力。比如说，在高强度的连续不断的与不同客户接触的过程中，情绪难免会发生波动，在长时间的面对一位客户的时候，可能也会表现得耐心不足。控制情绪以及保持良好的服务态度对于一个客服人员而言是最基本的要求，所以今后在这个方面我应该加强自身修养和对自己情绪的控制能力。

在新的一年里，对于自身的提高主要分为两个方面，一个方面是业务能力上，通过自学和培训，加强对于保险专业知识的学习，从而能够更好的作为公司与客户的桥梁，起到沟通的作用;另一方面是在工作态度上面，通过多与老员工交流，虚心的像老员工请教和学习她们在为客户提供服务过程中的心得和技巧，从而提高自己的服务质量，成为一个优秀的客服人员。

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