# 最新客服个人工作总结(大全12篇)

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2024-12-23

*对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所...*

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**客服个人工作总结篇一**

xx年初，公司领导以徐州市公安局指纹系统改造成cafis5.1系统为契机，针对江苏省各地区清华系统都已经不能满足实际的比对速度、增加库容要求的现象，决定在江苏地区进一步推广cafis系统，并将版本统一升级至cafis5.1 with pma版本，力争年内江苏省各地市全部改造完毕。为实现这个目标，公司各部门步调一致，从领导到员工各司其职，销售中心主动出击，逐一与省辖市指纹系统分管领导、负责人联系，介绍江苏地区目前指纹系统的现状、海鑫cafis5.1 with pma指纹自动识别系统的优越点以及发展前景，逐渐使有关人员在认识上取得一致，年内公司先后与江苏省公安厅、扬州、南通、连云港、泰州、盐城、宿迁、镇江、无锡、海门、江阴等县市公安局签订了指纹自动识别系统的升级改造合同。客服中心根据签订的合同，及时合理的安排了相关人员，一方面与系统改造单位主动联系，确定原有设备是否符合系统的要求及新增加的设备是否到位；一方面根据系统改造单位的工作要求，在尽可能的前提下确保按照客户的要求去做，以“客户之上”的理念真正服务于客户。

xx年，江苏地区客服针对该区系统改造较多，系统升级在即、活体安装较频繁等情况，客服困难多、任务重人员少、时间紧等情况下，一方面与使用单位主动联系，明确工作时间和工作人员，以确定工作日程，做到心中有数；一方面合理调配时间和人员，确保完成任务，以确定工作进度，做到如期安装；一方面在系统完成后，主动联系用户，咨询系统使用情况，及时征求反馈意见，以确定工作实效，做到保质保量。

xx年下半年，江苏地区客服人员有所增加，现有四名人员。为使江苏地区的指纹自动识别系统能最大限度的正常运行，在人员偏少的情况下，江苏地区对客服工程师进行了具体的分工，明确其职责，以“客户满意”为目标，一方面要求各位工程师在规定的时间内保证培训、维护到位；另一方面要求客服在接到请求后24小时内给予响应；一方面要求客服小故障网络远程解决，大故障现场解决；一方面要求客服人员在培训、维护期间不得增加客户的负担。

xx年是非常繁忙的一年，任务量非常之重，工程质量要求非常之高，时间安排非常之紧及有所交叉，人员配置相当紧张(上半年江苏地区主要为2个人，8月份之后增加2人)，既要如期保质保量的完成项目，还要保证全省地区系统(包括指掌纹中心系统、指掌纹客户端、活体采集系统)的正常运行。如果按照正常的工作时间和安排，就很难确保江苏地区项目准时完成、系统正常运行、为江苏地区的破案提供一个高效的平台。江苏地区的工程师，承受着巨大的工作压力，发挥了无私的奉献精神，不怕苦，不怕累，加班加点，主动放弃节假日、休息日，在保证项目质量的前提下，硬是将工程时间缩短正常之2/3。

五.一国际劳动节期间江苏省公安厅指纹自动识别系统当时正在大批量的转换十指数据，这个过程需要人照看着，以确保程序的正常运行。江苏地区的工程师坚持上班，做到“人等机器，而不是机器等人”使数据转换工作顺利进行；在系统升级后期更是遇到了很多问题，包括特征点飘移、数据库效率低下等。面对用户的责问，在繁重的工作压力下，更是承受着巨大的心理压力，每天加班到夜里12点之后，解决各种各样的新问题，就这样，一加班就是连续一个多月，包括双休日也是这样，最终解决所有的问题。

十一国庆之后，陈鹏还在婚假中，但是南通的指纹系统出现了问题，而其他工程师都挪不出时间去，为了能使南通的工作不受到影响，陈鹏毅然暂时丢下了妻子，及时来南通帮助解决了问题。

xx年下半年，李刚从河南区调往江苏区，负责江苏地区活体采集的安装、维护以及泰州市局的指纹识别系统的维护工作，面对庞大的活体采集仪的维护量，他经常加班到深夜，放弃正常的休息日，保证活体采集仪的正常使用，基本做到使活体采集仪时时刻刻都是在可用的状态，为江苏地区的破案提供了保障。

存在的问题以及展望明年尽管江苏地区今年取得了很大的成绩，但是仍然存在着许多的不足。主要表现在：一方面江苏地区的工程设施仍然不够规范，缺乏统一的标准，这个将是明年重点要解决的问题；一方面对用户的培训尚且不到位，来年需要加强对用户培训的力度。

**客服个人工作总结篇二**

20xx年即将结束，在公司x总和x总的领导下x公司有了一个新的突破，在我刚进入公司的时候，连项目围墙都没有修，发展到今天一期项目交房，可以说公司有了一个质的改观，在过去的一年时间里跟随着公司的发展脚步，在公司领导及个部门同仁的支持配合下，使自己学到了很多的东西，能力和知识面上都有了很大的提高，在这里非常感谢x公司能给我这样一个学习和进步的机会。现将本人一年来的工作总结如下：

x年4月在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自己也是因为个人能力有限，初期工作干的不是特别顺畅，在此非常感谢x总在我的工作上给予了很大的支持和肯定，使我自己能够尽快的进入工作状态。

20xx年3x4月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

20xx年5x6x7月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

20xx年8x9月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

20xx年10月做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的工作。

20xx年11x12月主要就是一期客户的交房工作

以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作，除了以上工作外本人主要负责的日常工作还有：

1、在销售过程中，销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作，在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的积极配合与支持，在此也表示对他们的感谢。

2、本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作，至目前为止已办理退房客户45位。

3、完成x总临时安排的一些工作。

回想在过去一年的工作当中，是做了一定的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面将工作当中存在的不足：

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，一定要注意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们应该灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也应该多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来应该是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中一定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作能力。

4、提高工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必须讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我们面对一些比较棘手的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和很多的工作量。所以作为明年的工作我们应该抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，改变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

20xx年的结束对于我们来说并不代表着工作的结束，而是一个新起点的开始。因为我们的工作在来年面临着更严峻的考验，充满着挑战。x年公司的销售可以说是很不错，基本上完成了公司x年制定的销售任务，但是在最后的工作当中，因为时间的紧迫以及工程滞后的原因导致一期的交房工作进行的并不是十分的顺利，在此同时对公司的形象、美誉度造成很大的影响，将之前我们花费了很大的精力打造的品牌形象破坏，这将对以后3期住宅及商铺的销售带来一定的影响，同时再伴随着因受全球金融危机影响，房地产市场持续低迷这样的一个状况，客户目前大多抱着持币观望的状态，投资者也变的更为谨慎，再加上普遍风传的降价风潮都给我们20xx年的销售工作带来了很大的困难。所以在这个时候我们我们更应该强硬自身，提高自己的思想认识，增强全局意识，加强服务理念，从我个人角度出发，服从公司的安排，严格要求自己，按以下几点迎接20xx年的工作。

**客服个人工作总结篇三**

三个月来，我以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。现对自我全年的工作总结如下：

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅仅是任务，而且是一种职责，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维潜力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自我。为公司全面信息化的成功上线贡献了自我的微薄之力。

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，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自我总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自我能解决的就用心、稳妥的给予解决，对自我不能解决的问题，用心向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自我对全年工作的总结，但自我深知还存在一些不足之处。

一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。

二是工作创新不够。

三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。

以上是本人在从事话务工作时发现的自身不足，针对以上不足，在以后的工总中要多观察老员工的工作流程，多倾听老员工的电话录音，学习语言表达技巧。在工作之余多看地图，熟识外省的站点，这样能更好的回答旅客的询问，更快的为旅客提供转乘的建议，更好的做到本职工作。

**客服个人工作总结篇四**

时间一晃而过，弹指之间，20xx年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的努力，在工作上取得一定的成果，但也存在诸多不足，回顾过去的一年，现将工作总结。

我是今年3月份来到电信工作，刚来的时候，被分到商务领航中心学习，正逢那时网吧安装全球眼视频监控，从那时接触网络视频监控，对他的结构就产生比较浓厚的兴趣，在通过师傅们的教导和自身的学习下，现在已清晰的了解了他的构造和组成。

在不断提升和学习技能的同时，也参与了项目管控工作，从以前跟着师傅学和做，感觉做工程并不是很困难，但是，当自己亲手去做一个项目时，才知道这其中的点点滴滴，不是一句两句可以说的清楚，就拿木材检查站视频监控这个项目来说吧，虽然监控点不多，技术也不复杂，但真的做起来，需要考虑的事就很多了，前期的现场勘察，与客户的沟通，与省公司的协调，一样都不能少，一样看似简单的问题，考虑的方面就很多了，什么事先解决，这件事怎么做，需要做哪些准备工作，都是需要考虑的，在经过几个月的准备工作，检查站的项目于这个月开工了，按目前施工情况来看，还算顺利，当前的问题就是怎样与施工队沟通，解决施工过程中遇到的问题和困难，加快施工进度，争取在规定时间内完工。

总结了一下工作，尽管有一定的进步，但在一些方面还存在不足，比如创造性的思路还不是很多，有些事情做的还不够完善，有待于在今后的工作中加以改进，在新的一年里，我将努力改正过去一年中的不足，努力使工作效率和能力进入一个新的水平。

对于售后客服的完成来说自然要付出许多精力的，在我入职以来便能认识到自身职责的重要性并兢兢业业地工作着，虽然工作中有着领导的支持却让我明白任何机会都需要自己去争取，在竞争的过程中占据优势才能够更好地促进自身的职业发展，现对以往在售后客服工作中的表现进行简要总结。

能够严格遵守客服部门的制度从而在工作中有着较好的表现，虽然我在工作能力方面还存在着些许不足却能够认识到遵守规定的重要性，通过平时完成的工作让我明白部门规定的遵守对自律性的提升有着很大帮助，当自己习惯以严格的要求来对待工作则能够很好地避免在工作中犯错，也正是秉承着这方面的原则让我逐渐通过工作中的良好表现获得了领导的认同，重要的是我能够在客服工作中做到持之以恒从而养成了良好的习惯，面对客户时能够始终保持良好的服务并为对方提供帮助。

通过对客服话术技巧的学习与运用从而提升了自身的工作能力，我明白做好客服工作的前提是需要提升自身的能力从而让客户感到满意，这便意味着我需要认真履行好售后客服的职责从而强化对话术部分的学习，对我来说这种方式既能够巩固自身的基础又能够为客服工作的完成积累良好的经验，虽然目前的我对客服话术的运用还比较生硬却比入职之初进步了许多，接下来我仍需做好这方面的学习与运用以便于更好地提升自身的能力，另外对于客户资料的收集整理工作也要继续做好从而积累相应的经验。

在交流的过程中记录客户反馈的信息并做好持续的跟进，由于能够牢记客服工作的流程导致我能够较好地解决客户的问题，面对客户的反馈能够及时进行记录并在下班之前反馈给部门领导，其中涉及到技术或者维修方面的问题则需要和相关部门的负责人进行沟通，除此之外则是持续跟进问题的处理进度以便于能够满足客户的要求，对我来说这部分流程的贯彻也是对工作责任心的一种培养，经过长时间的锻炼以后也让我变得更加重视客户的感受，通过客服工作的良好服务获得客户的认可也相当于为企业的发展建立良好的口碑。

以往积累的工作经验对我来说也是不断成长的过程，因此我会继续做好部门的各项工作从而提升自身的综合素质，而且我也会对今后的职业发展做好详细的规划并为此而努力，希望能够凭借着这份对工作的追求与坚持能够让我获得能力的提升。

**客服个人工作总结篇五**

自我进入xx物流，成为一名客服专员已经一年有余，在新年到来之际，在此对我的20xx做个总结，希望可以在20xx年里有更的进步。

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。

在成为xx的正式一分子后，我对客服的工作有了更深层次的认识，在处理问题和突发事件上有了相对的提高。首先，我认为客服工作中“细心”是最重要的，比如在受理时，要尽可能详尽的得到货物信息和客户的要求;在跟营运部门登记和查询时，更要尽可能详尽的了解到货物的在途和到货实况，并有能力根据这些信息推测和判断后续情况，在应对客户询问时能够简言答之，令客户满意。

在工作中发现问题，找出原因，找到解决问题的办法不断改进不断提高。所以说注意物流工作的细节是非常重要的。其次，不要主观。若出现和以往不一致等异常的情况，要冷静观察，不可盲目去处理，认真落实。不要强调“以自我为中心”，而应该强调“整体利益优先”，在工作中要发扬“有人负责我服从，无人负责我负责”的精神。如受理时、回复客户时、接到领导指示的工作等不可凭主观想像做事，按部就班，简单的事情更要认真对待。记得有句话这样说的“简单的事情重复做，当成功来临时挡也挡不住”。对于物流来说成功就是准时、无误、高效率。再次，勇于承担。

工作是先做人后做事，性格决定命运，态度决定一切，沟通解决一切。出现问题要勇于承担，比如输单时出现错误，或者周末值班时事情没有处理好，说一句“不好意思，我输的”或者“我值班”这没什么，否则家一起承担，这样也不好。出现问题不要推卸责任。讲讲当时的情况，说说出现的原因，家一起来借鉴一下，以免下次犯同样的错误，说不定领导还会夸他诚实呢，是个好员工。这样也会保证部门之间的平和和团结。第四，不可情绪化。当在工作中出现什么“拦路虎”了，生活中出现什么不开心的事，不可情绪化，不能影响工作或别人。

把同事、领导当成朋友说出自已的想法和建议。因为你将随时应对意料之外的事情，所以物流工作要有一颗平常心，与人为善的心，说出的话会不会伤害到人家，会不会产生矛盾等等，要增加集体荣誉感，增强集体凝聚力。最后，定期或不定期内外部培训。

未来的战略在变，执行战略的能力要求也在变，所以对员工进行工作及生活的沟通，思想沟通、对员工进行业务培训(如师傅带徒弟)、全方面素质培训。如航空常识培训、内部经验交流、外部参观学习、物流管理培训等等。益处诗司有了高素质人才，适应了当前的发展变化，而员工更好的充实了自己、更好的完成工作、更多的付出。

**客服个人工作总结篇六**

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的.收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后xx和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于xx回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用xx文字与顾客交流，面对计算机顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持优良的态度，个人简历言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

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优良平台，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，让顾客有一个优良的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

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，热门思想汇报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。

xx是我们与顾客沟通的工具之一，在xx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度，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，热度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。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，心得体会这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。

公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到胸有成竹。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然充电时刻不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过xx与顾客打交道，但是xx沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

**客服个人工作总结篇七**

首先非常感谢公司对我的信任，能够给我一个实现自我价值的机会，自上月开始担任客服文员以来，工作认真负责，任劳任怨，在此对任职期间工作情况总结如下：

1、做好客服部的来电接听、访客的接待工作。

2、协助其他部门做好部分文职工作，具体如下：

（1）工资电话回访、培训电话回访；

（2）文件的归档、转交、回传、保管；

（3）收集月度会议数据，汇总，制表。

在这近一个月的工作中，对公司内很多实际工作的流程还不甚清晰。客服部：缺少对公司业务及产品知识方面的了解，对各片区的信息了解甚少，有问及附近分部地址信息及一些其他事宜，会有答不上来的情况，由于月度会议的数据是从各分部多人处得来，除了数据上传不及时，还会出现人员出错及更改的现象，导致数据的频繁变更，严重影响工作效率；对公司的oa系统还处在学习探索阶段，了解不够深入。

了解公司的相关工作流程，有对自己不懂的问题做到及时地询问这方面经验多的领导及同事，多向领导及同事学习他们的经验。使自己多些锻炼的机会，让自己在工作中不断积累新的经验，这样在今后的工作中才能快速成长起来。也希望各分部相关人员可以及时准确的上传月度会议需要的数据，做到高效率的完成上级交待的工作！

五月份的工作重点是熟悉公司的相关信息及流程，主要是从erp及网上获取资源信息加以了解学习。独立完成各项本职工作。另外就是培养竞争意识和创新观念：竞争意识是推动个体努力学习，自觉提高职业素质的动力，打破安于现状、听天由命、依赖别人的人生观。应时刻保持一种积极进取、主动热情的心境，“勤能补拙”是性格与能力之间的补偿；“熟能生巧”是活动对能力的增进。

请各位领导及同事在今后的工作中多多批评指正，我会在今后的工作中用自己的实际行动来做好每一天的工作，努力成长为一名对公司有用的人才。

楼p楼分页标题楼e楼

今年上半年，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了既定的各项目标及计划。以下是上半年客服工作总结：

客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。在物业公司的多次亲自指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

每日记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达x项。我部向客户发放各类书面通知多次。，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高x小区物业管理的服务质量及服务水平。

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有动力的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时。物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善。客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

我们满怀信心与希望，在下半年里我们一定加强学习，在物业公司的直接领导下，提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，提升物业的服务品质。

**客服个人工作总结篇八**

截止到 20xx年12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信的群发器发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

20xx年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

20xx年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善;物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确;

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明;

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

七、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20xx年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据国家、山东省、临沂市政府有关物业管理的政策、法规及世纪新筑小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

**客服个人工作总结篇九**

本站后面为你推荐更多客服个人工作总结！

作为一名医院客服人员，每天的工作极其琐碎，有咨询分诊，有陪诊送诊，有沟通协调，有电话随访，甚至还有帮患者钉扣子等针头线脑的小事。虽然，这些小事都很不起眼，但是做好了，就能让患者从中得到极大的方便、愉悦和欣慰，进而增加对医院的好感和信任；做不好就会影响到患者对医院服务质量的评价，进而破坏医院的整体服务形象。

不过工作时间长了，一方面有人对客服工作不屑一顾，认为这个工作既没有技术含量，也不创造经济效益，又琐碎又辛苦，没出息；另一方面，如果没有强烈的事业心和责任感，服务人员的激情也很容易被消磨在日复一日的平凡小事中，而激情是最可贵的服务特质，服务失去了激情就象人类失去了灵魂。

找到制约客服工作发展的最大问题和差距后，我们着力在创新理念和创新制度上做文章。

一、树立新理念，提高客服人员的职业自豪感和责任感

其实做一名合格服务人员并不容易，需要具备沟通、协调、共情等各种能力，以及医学、保健、营销等各种知识，最重要的是象护理学先驱南丁格尔一样，勇于献身事业，具有全心全意为病患服务的精神。

1、为患者服务，就要做患者手中一把“金钥匙”。“金钥匙”，是国际通行的旅馆业授予优秀服务人员的最高荣誉，他意味着无所不知、无所不能，是顾客的一张“绿卡”，是服务人员服务质量和个人信誉的金标准，“金钥匙”的拥有数量，也成为酒店服务水平的最好注解。客服人员就犹如医院交到患者手中的一把“金钥匙”：患者来就诊，我们是接待员；患者来咨询，我们是咨询员；患者行动不便，我们是陪诊员；患者对服务不满，我们是协调员；对带孩子的，我们是保育员，对外来参观的，我们是解说员。总之，这把“金钥匙”，就是要千方百计满足患者需求，用真心付出和真诚服务开启患者的心门，赢得患者的信任。

记得有一位邱先生，因单位有事，出院结账后未及时取走ct片子，卫生员不了解情况，打扫时顺手清理一空。时隔数日，邱先生对我们提及此事，虽未报任何希望但遗憾之情溢于言表，体会到患者的心情和难处，我们进行了积极联系，后来在科室主任的全力配合下，为患者重新洗印了ct片，邱先生对此十分满意。

2、为患者服务，就要做患者考不倒、问不住的医院“活字典”。作为医院服务的第一站，我们每天都要接触到上千名年龄不同、性格各异的人，如何让这些问题形形色色，需求各不相同的人希望而来满意而归，是对客服人员耐心和智慧的最大考验。我们不仅要熟知医院的历史、文化、特色技术及设备力量，还要熟悉科室的专业、诊治范围、特色及专家特点，甚至要了解省会其他医院的医疗特色。当我们在非常短的时间内，通过自己得体的言谈，广博的知识，满足了他们的需求，赢得了他们的信任和认可，他们就会用自己就医的选择告诉我们：客服是架起患者与医院的桥梁，他们是对医院信任和认可的。

记得我们接待一位椎管狭窄病人，因为是首诊，我们推荐他到骨科检查确诊，确诊后，病人不愿意手术治疗，想到别的医院看看，于是我们便介绍了我院的按摩科和中医科，最后病人选择了按摩治疗，一段时间后疗效显著，病人十分满意；还有一次，一位肾结石患者欲来我院碎石，虽然我院没有碎石设备，但是我们根据患者的个人需求，向他分别介绍了市内名气最大和离家最近的两家医院，患者十分认可我们这种认真求实的态度。

3、为患者服务，就要做沟通医患感情的“连心桥”。由于医疗服务的专业性和特殊性，以及医患信息的不对称性，患者容易对医护人员求全责备，医护人员也会对患者的不理解产生失望、委屈等情绪，这个客服人员能力。，没有一个培训客服人员的专门机构或课程，而客服培训又与医疗、护理知识培训要求存在一定区别，为了提高客服工作成效，我们从培训内容、培训时间、考核要求等方面做出了细化规定。

3、完善管理标准，提高客服工作成效。为了规范管理，提高客服人员的业务水平，我们制定并实行了内部岗位轮换、交班和工作日志撰写等制度，虽然因为岗位不同，责任差异，带来暂时的人员业务不熟、管理者任务加重等困难，但是我们相信暂时的困难会带来长久的效益。

4、完善考核标准，提高客服工作激情。为打破干多干少干好干坏一个样的状态，在完善岗位职责、服务流程的基础上，我们参考国际通用的平衡计分卡，制定了兼顾财务目标、客户目标、管理目标及个人学习成长目标四方面的考核办法，目前正在试用阶段。

通过“双创双树”活动的开展，让我们在总结工作的过程中找到了差距，在树立坐标的思考中发现了价值，在创新工作的探索中得到了肯定，全面提升了服务意识、服务能力、服务形象和思想境界。

年终总结（含综合性总结）或专题总结，其标题通常采用两种写法，一种是发文单位名称+时间+文种，如《铜仁地区烟草专卖局20xx年工作总结》；另一种是采用新闻标题的形式，如松桃县大兴访送部的卷烟零售户诚信等级管理专题总结：《客户争等级，诚信稳销量》。

正文一般分为如下三部分表述：

1、情况回顾 这是总结的开头部分，叫前言或小引，用来交代总结的缘由，或对总结的内容、范围、目的作限定，对所做的工作或过程作扼要的概述、评估。这部分文字篇幅不宜过长，只作概括说明，不展开分析、评议。

2、经验体会 这部分是总结的主体，在第一部分概述情况之后展开分述。有的用小标题分别阐明成绩与问题、做法与体会或者成绩与缺点。如果不是这样，就无法让人抓住要领。专题性的总结，也可以提炼出几条经验，以起到醒目、明了。运用这种方法要注意各部分之间的关系。各部分既有相对的独立性，又有密切的内在联系，使之形成合力，共同说明基本经验。

3、今后打算 这是总结的结尾部分。它是在上一部分总结出经验教训之后，根据已经取得的成绩和新形势、新任务的要求，提出今后的设法、打算，成为新一年制订计划的依据。内容包括应如何发扬成绩，克服存在问题及明确今后的努力方向。也可以展望未来，得出新的奋斗目标。

**客服个人工作总结篇十**

总结是在某一时期、某一项目或某些工作告一段落或者全部完成后进行回顾检查、分析评价，从而得出教训和一些规律性认识的一种书面材料，它可以给我们下一阶段的学习和工作生活做指导，让我们一起认真地写一份总结吧。如何把总结做到重点突出呢？下面是小编精心整理的客服工作总结个人范文，欢迎大家分享。

接触客服工作已经有一段时间，虽然时间不长，却也从中体会到了一些酸甜苦辣。客服工作的开展，每天所面对的都是一些突发问题，无法预料会遇到怎样的状况，在处理问题的过程中，没有什么固定的模式可以套用，凭藉的就是一个随机应变，在坚持立场的前提下将问题解决。通过一段时间的实践，在不断的处理中发现问题，每一次处理完毕后都给自己一个缓冲的时间，仔细考虑一下整件事情的处理过程中，有没有做得不恰当的地方，或者说同样的事情有没有更好的解决方案?在处理过程中纷乱的思绪在此时得到理顺，总结出经验与需要改进的地方，在后期的工作中随时注意。通过实践，我也慢慢发现，其实在客诉处理的过程中，有些事情是必须要关注的。

首先，要摆正自己的心态，身处客服工作岗位，自己工作的性质就是为客户排忧解难。顾客之所以投诉，就是还给我们改进的机会，不能因为顾客的不理智言行而忽略为顾客服务的\'细节，更不能因为顾客的急躁而影响自己的情绪，在工作过程中，不良情绪的存在很容易为各类问题的顺利解决设障碍。试想，自己的情绪都不平静，你又如何来影响顾客的情绪，让它对你产生信赖感?继而相信你而赞同你的解决方案呢。“顾客永远是对的”这句在业界内经久不衰的话同样适用于客服工作中。站在顾客立场，设身处地为客户着想。

其次，在处理问题的过程中，每一个步骤都要认真仔细，用心聆听记录顾客申诉的要点，同时以最快的速度找出顾客的真正意愿，在与顾客沟通的过程中，要重复顾客申诉的要点，让其明白你已经了解它的需求，并及时为用户提出解决方案，切实解决用户问题。

曾经遇到一位用户，在我司购买彩电，安装时，由于信号有些问题，顾客在安装师傅的建议下购买了一款高清线，在后期的使用过程中，顾客的机器出现闪屏的现象。顾客强烈要求退掉此高清线，而按规定这不属于退换范围的，顾客投诉到我司。在了解事情的始末后，我们没有跟顾客纠缠高清线是否可以退掉的问题，从顾客角度分析目前的情况，闪屏现象确实存在，而如何解决闪屏问题是关键，若电视可以正常收视的话，相信也就不存在退还的问题。同时为用户提出先解决闪屏问题，从有线数字信号到商品质量一一排查，确定究竟是那个环节存在问题，找到症结所在才可以对症下药，用户认可了我们的解决方案。我们又积极帮用户联络有线数字信号服务部门上门为用户做检查与调试，通过调试，闪屏现象得到有效的解决，用户很满意。通过这件事情，我明白了，准确判断用户需求是处理客诉的入门课，你只有了解用户的意愿才可以准确为其服务。及时提出解决方案有利于缓冲顾客的排斥心理，让其感到我的问题可以解决。确定解决方案后要第一时间将此方案落实执行，并及时跟进事情的进度，随时与用户沟通，尽快服务到位。

根据顾客的不同需求，投诉的总类可以分为咨询预约类与投诉类两大类，在实际的操作中，针对需求不同，处理的方式也有所不同，对于咨询预约类的顾客，做到耐心细致，为顾客解释我司的配送政策，得到用户认可，同时对于由于政策为其带来的不便表示歉意，毕竟大家焦急等货的心情是一致的：对于由于我司原因造成的投诉，应该诚恳跟顾客道歉，换位思考，以真诚的态度帮助顾客解决问题。

某顾客在我司购空调，先后历经两次换机依然有残次，安装作业不及时时，顾客的愤怒到了极点，怒火冲冲的投诉到我处，要求我司赔偿其误工费等经济损失，且已经将自己的遭遇投诉到消协备案。面对顾客如此大的火药味，一味的解释道歉是不起作用的，在顾客的申诉过程中，我们一直在努力倾听，希望可以从顾客的话语中捕捉到顾客的真正需求。顾客在q强烈发泄完自己的怒火后，情绪平复了许多。此时我们与顾客这边开始沟通，通过前期顾客的发泄也基本了解到顾客的真正意愿所在，任谁都有三分的火性，在消费过程中遇到这样的事情更是不能感受到优秀的服务，顾客自然心中有怨气，索赔只是一个发泄的出口而已。顾客发泄的目的达到之后自然一切的问题都可以迎刃而解。

**客服个人工作总结篇十一**

本站后面为你推荐更多客服个人工作总结！

今年的工作到这里就已经结束了，今年的收获是有很多的，自己可以说是比较好的完成了这一年的工作的。这一年在领导的指挥下、跟同事的合作下可以说是很圆满的完成了我们今年的工作的。在明年的工作开始之前先为这一年的工作做一个个人的总结，希望自己能够在总结的时候发现自己的一些不足，更好的去开始自己新阶段的工作。

作为我们xx物业公司的一名客服，我是在xx小区的物业管理处工作的，我的主要的工作任务就是要去解决住户的问题，在住户打电话到物业管理处来寻求帮助的时候，纪录他们的问题并派人上门去处理问题，在之后也要及时的去做好回访的工作，保证住户对我们物业的满意度。工作确实是很简单的，难点就是难在跟住户的沟通方面。现在各个网络平台有很多的不负责任的物业的新闻，所以这也就导致住户对物业的信任度降低了，所以物业跟住户之间的关系就越发的紧张的，没有处理好问题的话可能就会导致矛盾的产生。

住户既然已经打电话过来了，就说明住户是需要帮助的，所以首先要做的就是要安抚好住户的情绪，在遇到问题的时候情绪是不可避免的会不好的，但只有住户有一个好的情绪才能够做到有效的沟通，所以先要安抚好他们的情绪，引导他们说出自己的一些问题，根据他们的问题说出我们解决问题的方式。态度是一定要诚恳的，不管住户说了一些怎样的话都应该要保持好自己的好情绪，不然不仅事情处理不好，还会引发更大的矛盾。

在这一年的工作中也发现了自己的很多的不足，有一些事情自己还是不能够很好的去处理。在我们客服部经理的身上也学到了很多的处理问题的方法，发现我跟经理之间还是有很大的差距的，自己之后要更加的努力才行，也要多向经理学习，让自己能够有更多的进步。新的一年希望自己能够收获更多，我的计划是在休息的时候也多上网去学习其它的客服分享在网上的一些经验，根据自己的实际情况去吸收一些适合自己的经验，去提高自己的工作能力。

新的一年我也会继续的保持自己现在的一个努力的状态，我也已经做好了迎接新阶段的考验和挑战的准备，希望在新的一年中自己能够有更多的收获和进步，期待新的一年的工作的到来。

**客服个人工作总结篇十二**

在九月份的淘宝客服过程中，我总结了一些好的\'工作经验，现在与大家进行分享，有不恰当的地方，还望指正。

一.了解顾客

在网上购物的客户多多少少都会有点想占小便宜的思想，当然我也会。

顾客来买你东西的时候一般有这么三种情况。

首先买家在价格上跟你开始压价，问你这款东东价格可不可以在低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格便宜的宝贝。商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做活动，因为有些商家的利润真的很低，客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优惠。也就是，既然不可以还价，那给我免邮怎么样，其实，这也在还价。

邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮比还价还要亏本哦。还有呢就想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不可以免邮，送个小礼物总得可以了吧，就当是留个纪念啊!这一般卖家都会做的，因为成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也高兴。人总是想占点小便宜给自己心里安慰。

网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，总得让人留个心眼，顾客想要的也是可以理解的，把自己当做一个买家换位思考一下就会知道顾客提出的要求你也会提出。我们做的还是服务行业，一定要有耐心和热心，顾客的满意才是我们最大的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作内容，这样才能使销售做的更好。

二。了解商品

做好客服工作，重中之重是了解自己所要销售的商品的性质，这样买家在打算购买商品的时候，你才能很顺利的完成销售工作，如果你不了解商品，那么买家在询问商品的时候，你就会出现回复停滞，回复信息速度的变化，很容易影响买家的购买欲。还有就是一定要如实的回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不否，就会产生失落感，很有可能给你个中评或是差评，那就得不偿失了。如果买家怀疑商品品质好坏的时候，可以建议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是你推销的最好方法之一啊。

三.售后服务

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。因为您面对的是上帝。

把握好老客户，建立一种客户的群体，这样会事半功倍。 对于经常来的顾客可以标上记号，下次来的时候可以给他优惠或者免邮之类的，因为这样可以带动产生新的顾客。一般顾客觉得东西好都会介绍给自己的朋友或者同事，或者比如买衣服，同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时新的订单不就来了吗。所以在聊旺旺的时候要用心，真诚的为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。

做好网店销售要掌握技巧，不是随随便便简简单单就可以做成的，要多学习善于总结，这样才能让工作更加顺利流畅。

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