# 最新客服试用期个人工作总结(模板10篇)

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2024-07-14

*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。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编...*

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。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

**客服试用期个人工作总结篇一**

转瞬20xxxx年我正在xx的进修、试用曾经完毕，为了更好的展开接上去的任务，我就试用期的任务做一个片面而详确的总结，目标正在于汲取经验、进步本人，以致于把接上去的任务做的更好，实现公司下达的发卖义务以及各项任务。

1、发卖状况

上半年正在公司各级指导的密切关心以及精确指导下，及经销商的通力合作下，xx市场实现发卖额xx万元，回款率为xx%；高档酒占总发卖额的xx%，此中以xx、xx、xx发卖为主；中档酒占总发卖额的xx%次要以xx及xx为主；此中x月份发卖额为x万元，占总发卖额的xx%；x月份发卖额为xx万元占总发卖额的xx%；x月份发卖额为xx万元，占总发卖额的xx%。

2、市场办理、市场保护

依据公司规则的发卖地区以及市场零售价，对于经销商的发货地区以及发货价钱停止管控以及监视，催促其履行一致零售价，必定水平上根绝了高价推销以及倒窜货行动的发作。

经过对于各个发卖终端长期的交换以及领导，并分离公司的营销战略，正在各终端张贴了舍患上酒一致的xx价钱标签，使产物的发卖价钱契合公司指点价。依照公司对于xx摆设的请求停止产物摆设，并发动以及帮忙店方使产物坚持洁净整齐。正在店面以及柜台洁净划一、对于我公司产物的摆设停止了响应赠予政策宣扬，使其到达应用终端货架资本停止品牌宣扬的目标。

3、市场开辟状况

上半年开辟xx统共31家。局部新开辟网点是xx区较年夜范围商超，关于我公司产物摆设较为完全，由低端至高端酒均有差别水平的上柜；其余新增网点为xx区中小批发终端，所上产物次要会合正在中高档产物区。

4、品牌宣扬、推行

为了进步花费者对于“xx”的认知度，建立品牌抽象，进一步树立花费者的品牌忠实度，依据公司规则的一致宣扬标示，正在人流量年夜、收视率高的地段及买卖比拟好的门市部，张贴xx宣扬海报xx余张，联络并帮忙告白公司制造百般告白宣扬牌xx家，现已经制造实现x家；关于公司的游览观赏政策停止了主动无效的落实与人数统计，主动共同公司对于xx区客户到本公司游览观赏的导游任务，这次一系列任务对于公司的汗青文明有很好的宣扬感化无力晋升了品牌抽象及品牌认知度，让故乡国民进一步看法与理解我公司。

5、发卖数据办理

依据公司年终的一致请求美满了各种发卖数据办理任务，树立了经销商拉货台帐及经销商发卖统计表，并实时报送发卖周报表、发卖月报表，各种发卖数据档案都采纳纸质以及电子版两种方式保管，使患上的每个月方案愈加主观、精确。正在每个月月尾对于本月及累计的发卖状况辨别从经销商、单品、产物构造等多少个方面停止汇总剖析，以便于愈加精确主观地反应市场状况，指点当前的发卖任务。

6、市场合作品牌查询拜访统计状况

依据现有市场查询拜访统计患上出，xx、xx、xx及xx等系列酒是我公司中低端产物的次要合作品牌，特别是低端精装酒傍边以xx、xx酒为我公司低端市场的无力合作者，其市场据有率高，市场畅通流畅速率快，很年夜水平上影响了我公司xx、xx的市场据有率及市场畅通流畅，这也为我公司低端精装产物的推行配置了宏大妨碍。

xx公司比来履行市场优惠政策：延续或者一次性进xx、xx等系列酒达xx元可取得xx一台，达x万元可取得代价xx元xx一台。

xx以单品单行x盒为基准，摆设x种及x种以上产物送xx。

虽然正在试用期傍边做了少量的任务，但因为我处置发卖任务工夫较短，缺少营销任务的常识、经历以及本领，使患上有些方面的任务做的没有到位。鉴于此，我预备正在接上去的任务中从如下多少个方面动手，尽快进步本身营业才能，做好各项任务。

1、积极进修，进步营业水品

其一是抽工夫经过各类渠道往进修营销方面（特别是xx营销方面）的常识，进修一些乐成营销案例以及前沿的营销办法，使本人的营销任务有必定的常识支持。其二是常常向公司指导、各地区营业和市场上其余各行业营销职员讨教、交换以及进修，使本人从营业程度、市场运作以及掌握到人际来往等方方面面都有一个年夜幅度的晋升。

2、进一步拓展发卖渠道

xx市场的发卖渠道比拟繁多，因为各种缘由年夜局部产物都是经过畅通流畅渠道停止发卖的。接上去正在做好畅通流畅渠道的条件下，要进一步向商超渠道、餐饮渠道、旅店渠道及团购渠道进一步拓展。正在团购渠道的拓展上，下半年次要对于零碎人数以及欢迎义务比拟多的工商、教导以及林业三个零碎多唱工作，并渐渐向其余企奇迹单元浸透。

3、做好市场调研任务

对于市场个进一步的调研以及探索，具体记载各类数据，美满各类档案数据，让一些剖析以及对于策有更强的数据作为支持，使其更具迷信性，来补偿经历以及感官看法的缺乏。理解以及把握公司产物以及其余白酒品牌产物的发卖状况和全部xx市场的走向，以便应答各类市场状况，并实时调剂营销战略。

4、与客户亲密共同，做好发卖任务

帮忙经销商正在稳住现有收集以及花费者群体的同时，搞好客情干系，充沛拓展发卖收集以及发掘潜伏的花费者群体。

最初但愿公司指导正在自己当前的的任务中赐与更多点拨与指点！

**客服试用期个人工作总结篇二**

尊敬的领导：

您好!

首先;非常感谢您给我到贵公司从事工作的机会，对此，感到无比的荣幸。

我于\_\_年x月x日来到公司实习工作;现如今三个月的试用期将满。根据公司规章制度，现郑重申请转为公司正式员工。

本人工作认真热情，细心且有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，性格开朗，具有良好的团队意识;责任感强，确保完成本职工作，与同事相处融洽，配合同事与领导完成各项工作;积极学习新知识，技能，主动向同事学习;并利用下班时间充电，提高自身综合素质。

最后，我相信在全体员工的共同努力下，我们的业绩会愈来愈好，我们的明天必将更加辉煌。在今后的工作中，作为客服部团队的一员，我将更加努力上进;实现自我;创造价值。

因此，恳请上级领导能批准转正，让我成为一名正式员工。

谢谢!

**客服试用期个人工作总结篇三**

我于——年—月——日正式在客服部工作，试用期三个月。

时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千……这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

在这段时间的工作学习中，对同方人环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的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，我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的精神，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力。在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们的热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过4月中旬去北京的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影响。

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。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**客服试用期个人工作总结篇四**

尊敬的领导:

您好！非常感谢您给我到贵公司从事工作的机会，对此，感到无比的荣幸。

本人xxx，毕业于xxxx大学，所学专业为xxxx，于2024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。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

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。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

时间过的真快，转眼之间本年度已接近尾声，我是6月30来到白象春华求是学校，承蒙领导不厌弃我是一个初出茅庐甚么都不懂的混小子，并接纳了我在单位工作，这是我走出幼稚圆的第一份工作，固然也少不了我在这里工作的头衔市场专员，大专我学的是电机一体化专业，对单位给我安排的市场营销工作，刚开始我对这份来之不容易的工作真是有心拿的起，无意做的好，由于我没有接触过市场营销这一块专业，我都不知道做一些甚么，做起来就相当费劲。在我不解与困惑的同时，仅凭对市场工作的热忱，单位的领导对我的成长倍感厚看，曾很屡次找我谈心，提供我在工作精神上结实的信心和动力，伏案寻思这半年，我做一下简单的总结。

一、回纳以下几点：

3.工作于实际符合合，调研市场远景，并做好相应的市场计划;

7.对市场活动，如讲座、校外设点宣传，能很好的做好市场活动的策划，并执行;

二、部分工作总结

做到市场工作先调查，其次汇报，接着计划，再执行，最后是总结提炼，现在所需的资料都可以拿出，迎接总部考核。

个必定性。

下面我对我们部分的工作做一下回纳

1.部分建设：部分刚刚启动，市场体系还不是很完全，可是展开市场工作职员严重不足;

2.部分职员培训：经过大半年的打磨，并参加总部安排的有关市场业务规范及市场运作规范的培训已有很屡次，已基本上把握了市场招生工作，但业务技能及专业精神方面仍需加强。由于部分职员少、任务重，故专业技能培训不够。

5.部分创新性：新业务的开辟不够，业务增长小，业务能力还有待进步;

6.整顿单位内部市场品牌资料，迎接总部考核;

7.以上工作得到了单位同事的大力支持与携手帮忙才能完成目标，为此我对他们表示由衷的感谢。

**客服试用期个人工作总结篇五**

从20xx年xx月xx日入司已经三个月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了证券这个集体。

在试用期阶段自己主要负责完成以下工作：

1、由于公司客户服务中心的客户服务平台正处于开发阶段自己进入公司，利用之前的工作经验自己首先提出客户服务平台功能需求。

2、负责公司客户服务中心质检管理办法编辑，并且协助完成公司客户服务中心管理办法制定及公司客户服务中心规范用语编辑，完善公司客户服务中心制度体系建设。

3、每月定时对总部和营业部客户服务中心话务进行抽查质检，并且将话务中存在的问题进行汇总发送给各相关工作人员，并对质检问题进行沟通，同时每月提交客户服务中心质检月报，通过此项工作来提高客户服务中心服务水平。

4、从20xx年xx月客户服务中心客户服务平台坐席系统上线之后，开始接听客户咨询电话，通过在接听客户电话过程中来促进业务知识的学习，同时提高自身客户服务意识。

5、每日组织客户服务中心人员的晨会，通过晨会来了解当时市场资讯，共同学习每日疑难业务知识和新业务知识，同时学习公司近期工作任务与重点。

6、针对客户服务中心工作流程和标准使用语及相关工作对北京营业部相关工作人员进行培训，通过培训学习了解客户服务中心工作流程和提高服务认知。

7、在总部和营业部客户服务平台坐席系统上线之后，指导营业部通过坐席系统完成新客户回访工作，并且及时解决营业部外呼人员在外呼过程中出现的问题。

8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

通过以上工作任务的完成自己发现在很多方面仍然需要改进：

1、加强业务知识的学习，通过不断的接听客户咨询电话过程中发现对于公司很多业务知识方面自己仍然需要加强学习，从而才能提高对客户的服务水平。

2、加强团队沟通协作，加入新的集体之后，并且在公司客户服务中心建设阶段必须很好与领导和同事沟通才能保证各项工作的开展与完成，尤其根据公司客户服务中心发展目标，积极加强与各营业部客服主管的沟通。

3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

在正式成为证券的一员之后，根据试用期发现的不足认真改进，同时积极完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自己的努力!

**客服试用期个人工作总结篇六**

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旺旺文字与顾客交流，面对电脑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良好的态度，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。

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。

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。

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，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，做到心中有数。

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，虽然学习时间不长，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旺旺与顾客打交道，但是旺旺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。

**客服试用期个人工作总结篇七**

经过了试用期的客服工作，我也是感受很多，个人的成长，个人在工作上面的熟练度都是得到很大的提升，也是让我明白自身和其他优秀客服之间也是有差距的，以后要继续的努力，去把自己客户的工作给做的更好，追上优秀客服们的一个脚步，我也是对这一段试用期的客服工作来做下个人的总结。

在进入到我们公司，客服是有一周的一个培训，主要也是告诉我们一些公司的情况，该怎么做这个工作，有哪些的流程是需要我们去执行操作的，以及在工作之中的话，又是要和哪一些同事来配合把事情给做好的。通过这次的客服培训，我也是懂得自己在岗位上该如何的去做，怎么跟客户来沟通，又是要用到哪些方法，并且这一周我也是努力的把话术给记住，虽然有些话术的确很难，而且很长，但是只要记得多了，那么自然以后到工作上就更加的容易去做好了。除了培训，这三月来，我也是多去请教同事，虽然是培训过，自己也知道怎么做，其实到了真的做的时候，也是发现挺多方面还是不熟悉，而且一些细节方面的技巧或者要注意的事情，也是培训里很难讲到了的，所以在请教之中，我又一次的学习了，也会把客服工作给做的更加的熟练，去好好的服务客户。

做客服的工作，是需要非常有耐心，并且脾气好的，毕竟我们面对的客户是各种各样的，无论是网络上的交流或者电话里的一个沟通，其实都没见面，而且有些客户素质也不是那么的高，所以我们也是需要特别有耐心的帮忙客户去解决问题，一些客户说的话，很难听，我也是当中这只是一个工作，而不是客户真的针对我个人怎么怎么样，所以也是没有和客户去发生过冲突，自己也是避免了生气，试用期的客服服务之中，我也是从开始的不太熟练到后面能很好的把一些刁钻的问题都解决掉，自己的成长可以说自己都是非常的惊讶的，不过也是我自己比较的积极，愿意多去想事情，多问问题，同时遇到不懂的，也是找同事帮忙，尽心的去为客户解决问题。

通过这三月的试用，我也是感受到自己的不足有哪些，有改进一些，不过以后也是要继续的提升，去改进，让自己成为一名优秀的客服而努力，在今后的工作之中能把客户服务得更好，问题解决的更快，让客户更加的满意。

**客服试用期个人工作总结篇八**

结果了试用期这一段时间的客服工作，我也是感受很多，个人的成长，个人在工作上面的熟练度都是得到很大的提升，也是让我明白自身和其他优秀客服之间也是有差距的，以后要继续的努力，去把自己客户的工作给做的更好，追上优秀客服们的一个脚步，我也是对这一段试用期的客服工作来做下个人的总结。

在进入到我们公司，客服是有一周的一个培训，主要也是告诉我们一些公司的情况，该怎么做这个工作，有哪些的流程是需要我们去执行操作的，以及在工作之中的话，又是要和哪一些同事来配合把事情给做好的。通过这次的客服培训，我也是懂得自己在岗位上该如何的去做，怎么跟客户来沟通，又是要用到哪些方法，并且这一周我也是努力的把话术给记住，虽然有些话术的确很难，而且很长，但是只要记得多了，那么自然以后到工作上就更加的容易去做好了。除了培训，这三月来，我也是多去请教同事，虽然是培训过，自己也知道怎么做，其实到了真的做的时候，也是发现挺多方面还是不熟悉，而且一些细节方面的技巧或者要注意的事情，也是培训里很难讲到了的，所以在请教之中，我又一次的学习了，也会把客服工作给做的更加的熟练，去好好的服务客户。

做客服的工作，是需要非常有耐心，并且脾气好的，毕竟我们面对的客户是各种各样的，无论是网络上的交流或者电话里的一个沟通，其实都没见面，而且有些客户素质也不是那么的高，所以我们也是需要特别有耐心的帮忙客户去解决问题，一些客户说的话，很难听，我也是当中这只是一个工作，而不是客户真的针对我个人怎么怎么样，所以也是没有和客户去发生过冲突，自己也是避免了生气，试用期的客服服务之中，我也是从开始的不太熟练到后面能很好的把一些刁钻的问题都解决掉，自己的成长可以说自己都是非常的惊讶的，不过也是我自己比较的积极，愿意多去想事情，多问问题，同时遇到不懂的，也是找同事帮忙，尽心的去为客户解决问题。

通过这三月的试用，我也是感受到自己的不足有哪些，有改进一些，不过以后也是要继续的提升，去改进，让自己成为一名优秀的客服而努力，在今后的工作之中能把客户服务得更好，问题解决的更快，让客户更加的满意。

客服试用期转正个人总结范文

【荐】客服个人工作总结

客服个人工作总结【精】

客服年度个人工作总结范文合集六篇

客服个人年度工作总结

**客服试用期个人工作总结篇九**

毕业一去，我就已经是一个正式的大人了，步入社会之后只能自己独立奋斗，因此，我给自己定了一个目标，就是要在社会上站稳脚跟，给我自己创造一个更好的未来。但当我尝试去找工作时，我发现这并不是我想象中的那样简单。辗转反侧，我对自己中意的公司甚少。后来，在网上偶然看到了我们商场在招客服，看了简介的一些待遇工作内容之后，感觉我比较适合这个职位，因此我做好准备，前去面试。原以为自己会落选，没有想到的是，公司给了我这个机会，让我进入了公司，做好客服这份工作，这让我感到莫大的感激，因此，在进入公司之后，我用尽了全力，来做好以这份工作。

来公司也已经有了三个月，这段时间除了当初刚进入公司时的不适应外，其他时间都是充满愉快和满足的。也许是刚刚毕业的原因，进入一个新的环境，况且还是自己第一次步入社会，一些规矩和原则都不太清楚，所以显得有些局促。那段时间，我也有一些焦虑。但在自己不断的努力下，我放下了心里的一些戒备和防御，坦然的接受这样的情况，从而才让自己得到解脱，能够更专注于工作上去。刚进入公司，我表现的很平淡，是因为我对工作还没有掌握成熟，但当我真的坐在这个岗位时，我对自己的要求就可以有一个定位了，从而让我的工作也更好的进行下去。

在这几个月的试用期了，我经历了很多，也在不断的努力中学习到了很多的知识，对自己身建设也有很大的帮助。比如有一次，一位客户可能是和其他部门的一位负责人有些争执，但是很气愤，直接打到客服电话上。我接了之后强烈的感到了这名客户的不满，甚至语言中出现了各种辱骂。虽然我刚踏上这个职业，但遇到这样的事情，我也当时有些懵了。后来，我想了想，其实每一名客户都是想从我这里得到一个解决方案，我冷静的想了之后，很温和的和他说明了这个问题的所在，以及跟他说会和负责人进行沟通，最后给你一个答复，请他能够耐心等待一段时间。他也不再和我纠缠下去，便这样决定了，后来和部门负责人商量之后，给了这位客户一个完美的解答。所以，其实什么事情都会遇到难题，只要我们冷静一些去处理，事情不会变得复杂，反而容易处理。

学习到的不止书面上的这些东西，更多的已经藏在了我的心里脑海里，我相信，在今后的工作中，一定也是可以运用到的，因此，我会在往后的不断努力中更加坚定自己的内心，不断的向前走，向上爬，闯出我的一片天地！

**客服试用期个人工作总结篇十**

在梦洁实习的.十天，我所在的岗位是淘宝客服，客服号是t28。其实在培训的三天里，我同时也了解了另外的两个岗位，就是登记和拣货，因为我属于自考人员，培训时没有具体到要做什么工作，所以三个工作我都做过，但是做客服的时间久点，所以感触也很多很深。

时间一晃而过，犹记得当初方主任跟我们讲我们班要去梦洁实习时的场景，我们心里那个欢呼与雀跃，现在的自己已经从梦洁实习回来，时间就这样过去了半个月，在这半个月里自己对客服这个岗位有了更加深刻的了解和认识，同时也对将来步入社会更增加了一份信心，对自己的认识也深一步，对自己思想觉悟也有了更透彻的理解。

其实客服的工作很简单，也很单调，而且很随意。为什么这么说呢?或许是我还没有真正接触到梦洁网购部客服工作的核心，现在就我了解的皮毛简单的谈一下我的工作吧!上班的第一件事就是联网然后将自己的客服旺旺登上，然后打开店铺首页，看看策划部那边新出了什么策划，有哪些活动，了解顾客购买有哪些优惠策略以及会问到的一些问题，然后就是在旺旺上和顾客聊天，更确切的说是为顾客解决他们不懂的问题(包括解答产品知识，价格问题，物流问题等)。这就是我们实习十天做客服这个岗位的全部工作。

在网上经常会遇到很无聊的顾客，经常会被问到一些很白痴或者不属于我们能够解答的问题，但是顾客就是上帝，这真的是很真实的体验在了网上，因为不是面对面的交流，购买过程本就增加了一定的难度，所以我们的语气一定要非常诚恳非常礼貌，无论顾客怎么说，怎么问，问什么，我们都要以百分之两百的耐心和良好的服务态度让他们感到有种当上帝的感觉，我不知道被我服务过的顾客对t28的印象是怎么样?是否觉得我是一个合格的客服人员，但是就我自己来说，我将我的热情都投入到了上面，即使线上我受了委屈还在不停的给顾客解释和道歉，哪怕造成他生气的原因并不在于我，线下也很没品的和同事们一起骂顾客的刁难和白痴等，我想说的是尽管这样，但是我仍然还是拿出了我所以的耐心为每一位顾客解答和推荐，既然是想来学习的，我想端正态度问题是相当重要的，从一开始我的态度就相当的端正。

其实最开始的培训和活动还没有开始时我们做的都还没有那么累，因为在我看来顾客询问的问题都还在我的解决能力范围内，我能够就自己的能力帮助他们，我感到非常高兴，但是在淘宝三周年活动结束后，真的感到有点力不从心了，因为在活动前和活动期间，顾客都还持有最基本的礼貌，同样是咨询，但是在活动结束后，他们所买的东西迟迟查不到发货的信息的时候，那个火气就有点往我们身上发的感觉了，特别是当顾客买了半个月的东西半个月后还没有看到任何发货迹象的时候都怀疑自己是被骗了，以这种心态来质问店家的时候我想没有一个是有好心情的，而我们就是他们了解情况的直接入口，就好像是打仗的第一前线兵，管他炮轰还是子弹，第一时间总是打在了我们的身上。

做客服为什么很多时候强调的是要求服务态度呢?在我看来客服的态度直接决定了店铺的销售量和所代表品牌的影响力。纵观现在淘宝网上的网店或者是商城，哪个店铺的评价里有很多说客服服务态度很差的，基本上看到的都是关于宝贝的质量是否令买家满意，物流速度和态度是否令买家满意，还有最多的就是这家店铺的客服态度很好，很耐心什么的，然后就是下次还会关注等等，所以说客服这个岗位看似任何人都可以做，可有可无的，但是确实站在销售第一线的，也是至关重要的岗位，不管你店铺活动策划做得有多好，价格有多优惠，没有好的服务态度，也是留不住顾客的，现在不管是线下还是线上，同行业的都不止你一家，消费者抱着哪里都能买到的心态对店家的要求就无形中提高了很多，很多时候享受到满意的服务，即使买到的东西有点瑕疵消费者都是能够包容的，但是你态度不好的话，肯定是会直接被pass掉的。

其实有时候也觉得做客服也很简单，主要是要体现：

1、服务态度(回复是否及时、回复态度是否很有礼貌，即使顾客骂你还是对你怎么样都不能说过激的语言，可以线下骂人但是一定不能线上对顾客摆脸色、服务用语一定不能给顾客承诺，否则就成了顾客找麻烦的理由与借口)

2、服务专业

(问你问题的时候一定要不能回答你不知道，不理解，不愿意，不理解等，无论是问什么样的问题都不能不理顾客)

3、一定要非常清楚了解店铺有哪些活动，当顾客咨询你的时候不能出错，没有折扣的活动千万不能对顾客说有折扣，否则顾客就会按照你所说的折扣要求你打折要不然说你是欺骗行为，进而引出要投诉等问题，甚至是更加严重的问题。

现在是真的了解到只有干这一行的才会真正了解到这一行的辛苦与辛酸，作为一个顾客的我想起来前段时间自己上网买东西的经历，我是不喜欢咨询客服的，没有那个习惯，买了件衣服一直都没有收到，花了一个星期才收到，因为同学比我迟买的都收到好几天了我才收到，最后我还是没有找客服，但是自己在给店铺评价的时候的评语就不怎么样了，其实作为一名电商专业的人，我当然知道一个不好的评语给店铺带来的影响，很多时候就是因为一条小小的评语或许就致使店家流失了很多潜在顾客，现在想起来还真的有点对不起别人哪!

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