# 客服全年总结 客服工作总结(模板13篇)

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2024-07-22

*总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书...*

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**客服全年总结篇一**

20××年即将过去，在这一年的时间中销售部通过努力的工作，也取得了一点收获，临近年终，对销售部的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高销量，以至于把工作做的更好，以至于有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年来的工作进行简要的总结。

我于20××年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，一年来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

1、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20××年工作计划中详述。

2、学习商场工作内容阶段

x月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于××××日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于x月x日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

x月x日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在x经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《××××商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

**客服全年总结篇二**

岁末年初，新的一年已经开始了，我们的商场客服工作也告一段落。回首过去的一年，我们在工作中虽然没出现大的过失，但在很多问题的处理上还不到位，以及工作中的一些小细节没能做到很完美。我们小组定期组织召开小组会议，总结问题，及时改正。下面将上一年度遇到的问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他同事带来一定帮助：

讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和；向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚；遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替；如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”；不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

介绍网点时，可以特意声明“您稍等，我帮您找一个最近的网点”，并向用户解释清造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端；接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”。

注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决；该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性问题和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想；与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

**客服全年总结篇三**

一、负责每天来电来访客户的录入以及置业顾问客户的整理和分类，以便她们能够更方便的查找自己的客户。

二、帮客户准备办理房产证之前所需要的资料以及房产证的领取工作。

三、和销售代表已成交的客户去缴纳维修基金和契税。

四、协助张经理进行销售部人员的招聘工作。

五、负责销售汇总表和日报表的整理及完善工作，每日的日报表都要及时送到财务审核。

六、负责短信的发送，包括公司领导、部门员工以及之前收集的所有客户电话，让领导能够第一时间知道我们部门的销售情况，让员工能够及时准确的做好销控。

七、负责客户服务部的一些日常工作，如钥匙的保管、出售及未出售车库电费的缴纳、销售中心电话费的缴纳、协助销售人员签定认购协议、合同的保管及各类文件的收集、归档，做到了分类存放。

八、完成领导安排的其他工作。

我是六月底进入的公司，刚到公司的时候，对业务不熟练容易出错，经过一个多月的`学习，让我学到了很多，领导的栽培，同事的帮助，让我对自己的工作越来越熟练，即使这种，在工作中也难免会出错，在以后的工作中，我要强化自己的业务技能。

**客服全年总结篇四**

在做客服这段时间，顾客经常问的有以下几个问题：

1、为什么这么便宜

2、是包邮的吗？

3、产品会不会有副作用

4、产品能使用多长时间

5、我的肤质适合用什么样的产品

6、如果过敏怎么办

7、产品的使用步骤

针对以上问题，都是按照公司给的网购担心问题案例来回答的，也都还能应付过来，由于还不是很熟悉在回复的速度还有待加强。我相信只要认真学习产品知识，对产品有足够的了解，以后遇到这些问题也都能够很快的回复。

虽然我们的产品已经是很优惠了，但还是有些讲价的顾客，对于讲价的顾客要告诉他，我们做活动已经是最低价，真的不能再少了，我们可以额外赠送一些小礼品给他，这样顾客也会感觉到他占了便宜。

顾客拍下产品，及与顾客核实收货地址避免出错。

还有就是一些查件的客户，他们等了很久都没有收到产品，来咨询客服的话心情也不是特别的好，对于这些顾客就要让顾客一定要有耐心、热情并积极的帮他们解决问题，也要让顾客感觉到您是在帮他想办法，即使很晚才收到产品顾客也不会因为这些给我们不好的评价。而且还会感谢我们。

**客服全年总结篇五**

\*\*\*\*\*\*工程位于\*\*\*\*\*\*\*\*。建筑面积为：\*\*\*\*\*，框架结构，地上六层。本工程基础为c35混凝土独立基础，框架柱为c35混凝土现浇结构，顶板、梁为c30混凝土现浇结构;屋面聚合物水泥防水层，室内精装，外墙干挂石材。本工程于\*\*年\*\*月\*\*日开工，\*\*年\*\*月\*\*日竣工。

本工程项目监理组织机构为： \*\*\*任总监理工程师，\*\*\*土建监理工程师，\*\*\*任电气监理工程师，\*\*任给排水监理工程师，\*\*任暖通监理工程师。各专业监理工程师负责各专业监理目标值控制，监理员着重负责信息管理及旁站工作。监理单位实行总监负责制，在总监编制监理规划后，监理机构在总监领导下按监理规划及相关规范进行严格监理，以规范施工。

根据监理委托合同，本工程施工阶段重点实施投资、质量和进度控制。项目部监理人员进场后，根据本工程特点及监理委托合同，首先编制监理规划作业指导整个项目监理工作的技术性文件，然后依据监理规划及施工图纸详细编制了监理细则，作为指导各专业监理业务的实施文件。

(一)质量的事先控制

1、认真执行有关工程建设的法律法规，严格按照设计图纸、设计变更以及图纸会审等有关规范，从严把关，从各分项工程质量入手，逐一督促检查，落实各工序间的工作质量监理工作。

2、在各专项施工开始前，监理要求施工现场管理人员要对参建人员进行详尽地技术交底，明确质量控制的有关技术要求，以确保施工顺利开展，避免返工造成损失，力求施工质量一步到位。

3、严把材料进场使用关。工程上使用的原材料实行进场报验制度，不合格材料不准用于工程上，特别是对钢材、水泥、砖、防水卷材等实行双控，要求工程所用材料既要有出厂合格证、材质单，又要有市中心试验室出具检测合格报告书，再与实物对照确认合格后方可用于工程上，做到万无一失。

(二)质量的事中、事后控制

1、坚持上道工序不经监理检查、验收，不得进入下道工序施工的原则，日常施工中监理人员采用巡视检查方法，要求全体监理人员做到“四勤”，即手勤、腿勤、眼勤、口勤，发现质量缺陷给施工单位整改，报监理人员复查合格后才能进行下道工序施工。

2、特别对基础、主体施工中所遇到的关键问题，监理人员积极主动与参建各部门取得联系，想尽办法使问题得以妥善解决。

3、对于监理日常检查巡视和旁站中发现的个别质量缺陷问题和施工中不规范的行为，及时下达监理通知，责令其施工人员及时整改，有效地控制了质量。

(三)工程进度的控制

审核施工单位提交的施工总进度计划、月进度计划和周进度计划，每周、每月施工中的实施进度与计划进度相比较基本相符，并根据核实工作量，做拨款依据，开据拨款单据。

我项目监理部在总监领导下，依据监理规则、细则，对本工程进行了质量、投资、进度控制，并对施工安全和施工资料进行了管理。在质量控制方面，施工前要审核施工单位的交底和施工方案，进行预控;在预控的同时，加大施工过程中的检查监督力度，加强事中控制，防止不合格项产生。在各检验批和分项工程完成后还要进行检查验收，对于验收中产生的问题，监督施工单位进行整改，符合要求后方可进行下步工序。在投资控制方面，首先，我项目监理部依据施工合同有关条款、施工图，对工程项目造价目标进行风险分析，并制定了防范性对策。其次，在施工过程中专业监理工程师对施工单位报审工程量进行现场计量并按施工合同约定审核工程量清单和工程款支付申请，然后报总监理工程师审定。最后，总监理工程师签署工程款支付证书，并报建设单位。未经监理人员质量验收合格的工程量，或不符合施工合同规定的工程量，监理人员拒绝计量和该部分工程款支付申请。

在进度控制方面，首先依据施工合同、施工图及施工组织设计制定了进度控制方案，对进度目标进行风险分析并制定了防范性对策。其次，在施工过程中，总监理工程师对总进度计划、年、季、月度施工进度计划进行审批。第三，专业监理工程师对进度计划实施情况进行检查、分析，当实际进度符合计划进度时，要求承包单位编制下一期进度计划;当实际进度滞后于计划进度时，专业监理工程师书面通知承包单位采取纠偏措施并监督实施。

各分部工程完工后，经施工单位自检，报现场监理人员核验，经监理公司核定为：地基与基础分部、主体分部、屋面分部、装饰分部、水暖分部、电气分部、智能建筑分部、通风与空调分部、电梯分部均为合格分部，观感较好，技术保证资料齐全。该工程核定为合格工程。

以上所述如有不当之处，敬请指正。

**客服全年总结篇六**

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

三、增强主动服务意识，保持良好心态;

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

客服部作为公司的重要部门，其服务态度的好坏，直接影响客户的购买欲望，间接体现公司品牌、形象、员工素质等综合服务水平。客服是公司对客户在购买产品时的服务总称，其目的在于完善服务质量，提高客户满意度，建立客户忠诚。

根据客服部2月工作制定如下工作计划：

1、维护好企业与客户的关系，尤其是与大客户的关系，不断提高企业的服务水平。

2、不断地为企业收集最新、最全的客户信息并对之进行详细分析和加工，增强企业对信息的管理能力。

3、运用客户投诉处理技巧，消除企业与客户之间的\'误会，达到相互谅解为企业营造最佳的运营环境。

4、做好服务质量管理工作，提升客户忠诚度，赢得客户的信赖和支持，为销售活动打下良好的基础。

5、通过建立新进的呼叫中心系统，有效地为客户提供高质量、高效率、全方位的服务，同时也进一步协调企业内部管理，提高服务工作效率。

6、积极的配合企业的销售和售后服务管理，提高客户的满意度、忠诚度。

考勤管理：

1、员工须严格按照公司作息时间进行签到，不得迟到、早退。

2、任何类别的请假都须按照公司的请假流程提前申请，紧急情况必须由总经理特批。

客服服务要求的管理：

1、在为客户服务时，谨记自己代表公司形象，应注意个人言行举止，担负建立、维护公司品牌形象的重要职责，友好热情的为客户服务。

2、随时做好客户意见记录并及时反馈给部门领导。

3、上班时间保持电话震动或静音状态。

4、专业回答并解决客户的问题。

1、新进员工的培训工作：公司对新进员工进行统一的岗前培训，主要目的是为了使新进员工尽快熟悉公司概况，了解公司企业文化及管理规章制度。

2、相关岗位知识的培训：为了能够提供完善、优质的服务，客服部就必须让每位新进员工了解相关岗位知识和工作技能。

3、客服人员在岗培训：主要采取内部员工工作经验交流和专业讲师讲座的方式进行培训，把一些好的方法通过交流传授给每一位员工。同时公司也会邀请一些专业人士为客服人员进行培训指导。

4、老员工指导新员工，共同进步。

5、客服例会：客服部的例会每周一次，主要会议内容是对周工作计划的制定、工作经验的总结。

1、客服部在所有部门中属于人员数量较多的部门，对于办公用品的消耗量也相对较大，所以节约成为了我们工作的重点之一。

2、招聘、培训工作，客服部属于公司与客户直接交流的重要部门，所以员工素质和业务水平成为了我们首要工作。

3、对于员工的业务水平进行不定期考核。

**客服全年总结篇七**

\_\_月底我应聘到\_\_省蓝天\_\_\_\_有限公司当实习客服助理，实习期间，我依次对设施管理、事务管理、消防安全管理等进行了实习。在实习中，我在同事的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识。实习工作中既紧张忙碌又新奇，收获很多。通过实习，使我对物业管理工作有了深层次的认识。该物业管理处首先向我们介绍了一些基本情况，然后依次对事务管理、客户管理与服务流程及安全保卫等做了简要介绍。

然后就开始“上岗”了。回顾此次实习过程，感受良多，收获颇丰。通过实习有效缩短了课堂和社会实际工作之间的差距，使我能系统地、全面地掌握物业管理工作和方法。在老师的细心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意理论知识与实际应用的结合，用实践检验所学的物业管理理论知识，由此加深了我对物业管理工作的理解。下面是对这次实习的总结：

（一）客服部是整个物业公司的“中转站”，地位非常重要。服务人员是第一时间与业主打交道的，因此，他们的给广大客户留下的形象则代表了公司的精神面貌规范服务人员形象。规范形象包括仪表、语言、行为三个方面，仪表规范要求我们的服务人员要持证上岗，统一着装，佩带明显的标志，语言形象要求服务接待人员要讲普通话。客服人员要无时无刻地向用户传递公司的良好形象。

（二）加大企业宣传力度。重视业主大会和业主委员会的作用，使之成为物业与业主沟通的桥梁。

（三）客户数据信息记录该小区内业主与租户的信息；财务管理记录各种收入与支出明细；服务管理记录用户报修与维修服务进程的记录。该系统具有方便、快捷的优点，能为物业管理服务提供数据支持，但是仍有很多方面需要改善。比如服务管理模块系统开放程度不够，用户利用此报修并不多，主要还要通过电话由专人接受报修与跟踪。如此一来，信息化应用就不到位，各种资源成本在信息化的助力下并未得到有效的降低。对此，应该完善服务管理系统，重新设计服务流程，分离管理与服务系统，加强宣传与开放，促使用户更多的利用该系统报修。

物业管理必须树立以人为本的服务理念，倡导人性化服务，实施以人为本的服务措施，提高服务效能，把客户的满意作为物业管理的追求。物业公司利用相关数据指标与员工绩效考核有效的结合，通过严格的规章制度实现。并推出诸如“服务笑脸”标准化服务模式，使员工在意识层面上确立什么样的服务符合业主的需求，充分发掘客服人员的服务意识与专业技能。注重生态与人文的和—谐和互补，塑造健康的人居环境，达到生活与健康同在，生活与艺术同在，生活与自然同在。

在物业管理实际工作中，面对都是一些简单而重复的琐碎事情，物业管理成员每天仍然用非常饱满的热情，认认真真做好每一件事情，为业主提供良好的居住环境做好后勤工作。这些都有赖于从操作程序上制定明细的流程，创立和实行精细化管理，从细节做起，从小事做起，从平凡事做起。同时，公司设立严格的奖惩制度，规范员工的作为，使其知有所为，有所不为。

这次的实习使我从实践中总结过去所学的知识，扩宽了对物业管理的视角。物业管理是服务行业，所以在对服务的理解与应用上有更多的切实感受，在服务行业，我们的工作面对的既有人也有物，最终我们是为客户服务的，所以我们要在做好物的工作的基础上，更多的要做人的工作，毕竟人是服务的根本所在。总之，经过此次实践，我得到了真正的切实的实践经验，综合所学的理论知识，这将会为我以后做好物业管理工作奠定了坚实的基础。

**客服全年总结篇八**

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，x月会是我在xx实现蜕变的一月。

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。

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。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着的形象。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、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，凭借的良好环境提升自己。

**客服全年总结篇九**

年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的.知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这一年是充实的一年，我的成长来自超市这个大家庭，为超市明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。现将自己的工作总结如下：

20xx年春节后，我依旧负责市场大厦的各项经营工作，在与翟经理的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题的解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高。通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼。为了适应不断变化的情况，配合公司的整体规划对市场进行了一定的布局调整。月份市场超市开始构想到月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的支持下，在刘总与李店长的指导下，市场超市得以平稳的发展与过渡，自己对超市最新的业务知识又得了系统的强化。

负责市场期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发事件。但市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但市场的潜力没能全部发挥自己有很大的责任。这也显出了自身能力的局限，这是在市场工作得到的最深刻认识。同时，市场各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在市场工作得到最大的收获。

xx月份因工作的需要，我被调到超市任店面经理兼非食品经理。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。虽然自开业就加入了超市这个大家庭，对超市的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向刘总李店请教。一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通，与非食品组长文娟深入交流。在短时间内与相关主管建立了溶洽的工作关系，负起了店面值班经理的职责。与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。

在文娟升任非食品采购后，我兼起了非食品的组长，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心努力，非食品的进步得到了公司的认可。

店面值班经理负责协调各部门工作，维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一平台全面提升自身的组织协调与业务水平，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，作一名称职的店面经理。

作为一名主管，对员工的管理是一门难度较高的必修课，每个人的经历、性格各不相同，如何使本部门员工心往一处想劲往一处使不是嘴上说说那么简单的事情。通过相关专业理论知识的学习与实际工作中的应用，在人员管理下了很大我功夫。遵循了严格与关爱并用的方法。

首先自身从心理上真正的关心员工、尊重员工，真正的为员工着想，真心的想让员工有所提高。在这个基础上，有针对性的对员工进行思想沟通与业务培训，解决员工思路，树立明确的发展目标，确实激发员工工作的主动性与积极性，再通过业务培训让员工知道如何去作，如何作的更好。在工作管理上，始终严字当头，只要犯了原则性的错误，决不纵容。使员工队伍从内在有动力，对外有战斗力能够产生效益。但人是不断变化与发展的，人员的管理也会随之变化与发展，这需要自己保持清醒的头脑，不断学习与提高，更好的发挥出团队的全部潜力。

对员工培训也是一名主管的重要工作，最早自市场的余名员工到市场超市的名员工再到月份超市六部门乙班余名员工的培训，通过一次次的培训与交流，自己从最初的基本商业常识培训，经过积集与学习，初步形成了对员工从思想、商品知识、销售心理与技能、纪律守则等方面的系统培训内容。得到了员工认可收到了一定的成效。

超市零售业发展的潮流势不可挡，但零售业同时面临着机遇与挑战并存，自己有幸能够参与进时代最具发展的行业之中，一定要把握机遇努力拼搏。学习、学习、再学习是在工作与业余时间不变的任务。一方面超市管理的基本功，商品陈列、库存合理存量、季节商品的调整、快讯商品的选择、营运各个环节的衔接，自己从书上的理论到日常工作中的实践，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。另一方面，通过各种信息媒介了解最新的市场信息，行业动态，听取相关专业的培训，使自己在全局的思路更加明晰，以更高的角度来审视市场的变化，能够对公司决策层提出出自自己的战略性的建议。

俗话说：冰冻三尺非一日之寒。必竟加入到零售行业的时间仅仅一年时间，具体开始超市的工作才近半年，而市场的学问与超市零售的知识是如此的深广。通过冷静的自省，自己还有诸多的不足，整体上因参与营运时间较短，操作不够自如外，具体还体现在：首先，对商品的选择与把控有待加强，由其由于分工不同对食品商品的了解相对更弱。其次，对市场的分析预测不够透辙准确，底气不足，这是由于经验少。

面对明年机遇与挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，使自己的业务水平，管理水平全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。

总之，在新的一年中我更加努力的投入到为之奋斗的超市事业中去，用发展用效益来回报公司，实现自身的人生价值。

**客服全年总结篇十**

（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

e．专档管理，保密原则

3、根据医院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效果分析并提出建议；

将病人进行分类管理，分为预约病人，初诊病人建档

1．录入制度：

a．每天收集一次，确保数据及时录入；

b、就诊后病人资料—————患者姓名、性别、年龄、职业、联系方式、就诊疾病

2、建立回访制度：

回访方式包括短信问候及电话回访二方面

b、有计划分步骤：

配合企划部经营部做好病人满意度调查，每天五人，主要以预约病人为主

对回访结果及时反馈分析总结，上报相关领导，特殊病例当时应反馈

十月中旬开始与网络部移交网络咨询工作，九月份通过网络就诊病人25人左右，十月份网络预约77人，成功就诊55人，较九月份上升一倍；十一月份网络预约100人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%。

2．预约回访问题

**客服全年总结篇十一**

来到20xx的工作时间虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作内容，这一切都是对自己的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾十月份的工作情况，我主要负责两方面的内容：一是网站内容的更新，二是客服，因为没有将这两项内容很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体的来说明一下工作的完成情况：

1、更新20xx网站沈阳校区的新闻，包括校内动态、考试信息和出国留学的信息，让浏览我校网页的人一睹我校学员风彩、掌握我校每日动态、学习与英语考试和出国留学相关的相关知识。

2、在新浪、搜狐、网易、百度、和讯、凤凰网、博客网等网站的博客频道发表文章，宣传20xx英语。

3、向搜索引擎提交更新的文章和博客，争取被搜索引擎抓取。

4、查看百度贴吧、百度知道中涉及到20xx英语学校的相关信息，掌握大家对20xx英语的最新看法和需求，如果遇到有恶意中伤和广告及时向贴吧提出申述，申请删除帖子。（这段时间没有发现恶意问题）

5、在培训网站、分类广告的外语培训和出国留学培训等相关分类，留学论坛和沈阳本地论坛，百度贴吧等地方发布广告。

6、撰写20xx英语公益活动高中建设的文章。

7、编写20xx英语网站新增版块雅思保分计划的相关内容。

在学校众多来访人员中有一项来访方式就是通过网络咨询来约访学员，这也就是和客服能否有效咨询直接挂钩的，所以也对我的工作内容有了更高的要求，除了将网站整理好，也必须提高和客户在网上交流的能力。

网络是虚拟的，我不知道在与我对话的人是什么性格的人，到底有什么真正的想法，也不知道他是好意还是恶意，所以在存在这些未知数的前提下，如何能够真正揣测好对方的心里，用什么样的语言来吸引他对我们学校有极高的兴趣甚至真正想来我校学习，这都是需要很好的研究。通过这一个月以来，客服工作的完成我对自己并不是很满意，主要存在一下问题：

1、咨询量本身与上月相比有所降低。

2、针对咨询的人约访数量降低。

3、咨询者的学习意向并不强烈、我缺少一种十足的.能力让他又只是想先咨询看看转变到被我们学校真正所吸引。

针对以上问题，在下个月的工作中，我计划从几个方面进行改进：

1、分析上个月客服咨询内容，找出沟通中存在的问题，变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询能力，这也是重中之重。

2、加强在网站上对20xx英语的宣传力度，将客服的连接尽可能多的加入到所发文章的网页，提高点击率。

3、提高自身业务素质能力，有时偶尔会因为对咨询人所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变自己的心态，完善业务能力、提高咨询量。

下个月即将到来，针对上述提到的问题，有则改之无则加勉，出色的完成接下来的工作。

**客服全年总结篇十二**

有人说时间飞逝就如光箭，现在我终于算是体会到了这句话其真正含义。不知不觉的我都来到这公司一年有余了，在里，本人在公司上级领导和主管的正确领导下，在同事们的团结合作与关心帮助下，较好得完成了这一年的各项工作任务，在业务水平素质和思想政治方面等都有了更进一步的提升。为了更好的促进本职位工作，我现将这一年多来我个人工作总结汇报如下：

在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自己工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

可是，往往好多事情我们都以为一切只要开始了，只要什么都准备好了，一切就不会有问题了，可是结果···却总不是我们想象中的那么好。平时几个同事一起工作的时候，都觉得可以了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的`有些紧张，而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。所以，我觉得，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。我也绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行！后来，我每次坐在电话前面的时候就深呼一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。我相信这并不会影响我日后的工作，我相信我一定会一直坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。

一、积极打电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

一、是加强工作统筹。根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二、是加强工作作风培养。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这一年半时间的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好！

**客服全年总结篇十三**

对管辖区乃至整个小区进行日常检查，小区单元门禁卡管理与录入、地面车辆停放月票充值卡管理，空置房及装修房不定期不定时巡查，业主内部矛盾和纠纷的协调与解决，业主投诉和建议的正确处理，定期对业主进行回访等。

1、协助前台办理日常接待、交房手续、二次装修手续、记录业主来电来访投诉及服务事项，并将协调处理的结果及时反馈、电话回访业主、调可视对讲机、录入车卡地面车辆停放月票卡，截止到12月30日录入充值卡668张、门禁卡850张；截止到12月30日共协助前台办理交房手续35户、二次装修手续48户、验房60户；跟进小区二次装修垃圾清运，并一车一照登记记录等业务。

2、建立健全业主档案工作：已完善及更新业主档案359户，并持续整理业主档案归档。

3、报修情况：全月接待并跟进各类报修共163项（其中日常巡视中发现的实际报修49项，业主单位报修114项）。

根据实际情况对业主报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案。

4、信息发布工作：粘贴小区各类通知单，电话通知业主关于临时停水、停梯等事项；运用电话催费累计17次，尽量做到表述清晰、用词准确，同时对通知内容做好相关解释工作。

5、住户服务意见调查工作：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，不断提高本人的服务质量及服务水平；在11月中旬的时候，协同客服组成员逐户进行月度客户满意度调查，更能进一步深入了解到业主的心声。

6、跟进小区工程遗留、业主投诉等事项：全月本人协调业主的纠纷28余起，成功率约95%，未完成的事项现正在抓紧处理。

7月28日参加公司组织的iso9000质量体系管理培训；11月26日参加f1消防演习等项目培训。

在这一月里，我虽然完成了公司交代的各项任务，得到领导的褒奖，同事的好评，同事也赢得了业主对本人工作的认可和服务的满意。

但这离不开领导的正确指导，离不开同事的协助配合。我知道距离一名优秀的专业的物管员还有差距。客观自我剖析，自身尚存在诸多不足之处：首先，由于本人性格内向，文化素质不是很高，这就造成本人在语言表达方式和艺术性处理问题方面，还有很大的提升空间；因此，以后我还要加强理论学习，尤其是有关业务知识的学习，夯实理论基础，积累工作经验，与时俱进的跟上物业管理行业的发展态势，虚心请教，向能者学习，提高驾驭复杂事务的处理能力。

也恳请各位领导继续批评指正，以待在今后的工作中进一步加强。

1、认真负责的完成本职工作，在工作中不断吸取经验教训，不断提高工作效率。

2、在以后工作中，我坚决执行[真诚服务每一天]的服务宗旨，以业主的满意作为工作的最大追求。面对部分业主的牢骚，我们需要耐心解释，充当救火队的角色，做听众，做解说员。用积极热忱的态度投入到工作中，帮助业主解决生活中的麻烦，3、时刻遵循物业从业人员的服务准则，当好业主的好助手，好管家。认真听取小区住户的需求和建议，了解他们生活中所遇到的困难。对于他们所提出的合理建议与要求，及时认真的解决力所能及的事情，记录他们的批评建议，报给相关部门，及时跟进。对于住户间的纠纷矛盾，不惧困难，尽量让他们双方满意。

4、加强理论知识的学习，了解物业管理行业的发展态势和对人才要求；虚心请教；总之，通过各种方法提高自己的理论水平，不断积累工作经验让自己成为一个合格的物业管理人员。

5、积极参加公司组织的各项培训工作，认真学习，不断提高自己的业务水平。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。月业已过去，我们满怀信心的迎来月。

新的一月意味着新的面貌，新的挑战，新的机遇。坚信在公司领导的英明决策和运筹下，汇商物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在xx的工作中，我将一如既往，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄的力量。

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