# 2024年客服经理工作总结精辟(模板11篇)

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2024-08-22

*写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!客服经理工作总结精辟篇一时间如白驹过隙，转眼xx年已过，在这一年里，虽然没有做出...*

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**客服经理工作总结精辟篇一**

时间如白驹过隙，转眼xx年已过，在这一年里，虽然没有做出闪闪发光的突出业绩，但在这一年里的工作我也有很多的收获。

在这一年中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了客服部同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢同事们对我的帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮助，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结。

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多，客户对产品的要求及认识都不同。一切对于我来说，即新鲜也处处存在挑战，领导的变动，新同事加入，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。在工作中我也有许多不明白的地方，但不会就学、不懂就问，学习是一切进步取得的前提和基础。在这一年里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能顺利开展。

对于一个客服工作人员来说，做客服工作的感受就像是一个学习锻炼一个人的耐力，整个过程感受最多只有勤跑、多问、穷跟。如果到有一天你已经习惯了这种工作，不再被这种工作厌倦的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。人无完人，我要活到老学到老。

业主投诉大多都是一些建筑上的瑕疵，都是一些表面观感毛皮，当然也不能否认施工方细节不到位。偶尔也会有突发性水电的事情，不管什么问题都能让人提高进步。我以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，我们所负责的范围各有不同。我们始终用积极的态度应对交房、移交和日常出现的投诉问题，楼商铺栋自20xx年xx月以前正式交付，通过公司各方及部门同事共同努力，交房工作整体进展比较顺利。

与物业公司对接移交公共区域设备实施;4栋楼的电梯共计18台，每台电梯上下反复检查确认清点，初验、复验、到最后接收要经过好几遍流程。已交付的8栋楼的水电、消防等设备都得一一经手与项目工程，物业公司工作人员现场移交。最繁琐的工作要算是d2地块消防设备实施，由于各方面的原因，移交了好多次都未能完全移交给物业公司;一些楼栋的消防设备设施不是同一个厂家安装，商铺二次装修造成，地下室各施工单位交叉施工等原因导致监控中心无法联机。现消防设备实施基本调试完毕，正与物业公司紧张有序的进行中。工作看是简单，也体现不出业绩，参与的人员上下来回反复都被折腾的身心疲惫。

维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并上crm系统，每周对维修问题进行跟进。经过大家共同努力，维修的工作效率明显得到提高，控制反复维修率使业主满意度提升。

业主无法理解新房会出现渗水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部相关专业人员积极地处理问题的态度上接受了我们维修方案，此渗水问题逐步得以解决。

d2地块地下室顶板发生渗水现象，致使电梯等相关设备损坏，导致大量业主投诉影响正常的出行，此问题已修复完毕。一部分设计方面存在问题，消防管及桥架安装不合理，导致业主双层停车位上面无法停车，引起业主投诉，一些顶板漏水滴对车等。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，化解漏水而无法停车纠纷。消防管、风管等占用车位上方，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内整改，我们耐心向业主解释，并积极与业主进行数次沟通，希望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决。

多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。3.不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

以上拙见是本人工作的一点感想，由于每个人所站的位置、角度不同，自己的认识难免会有些出入，请领导给批示和指导。我坚信：所有的成绩都属于昨天，也许昨天的我并不是最优秀的。但是，不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作，尽职尽责的完成好本职工作。

**客服经理工作总结精辟篇二**

20xx年是洪达公司起步的第一年，是各位同仁携手开拓，锐意进取的一年，在这一年里我公司认真贯彻集团的经营管理思路，围绕年度经营指标，努力推进维修服务标准化、规范化。为把洪达公司打造成山西高档车维修行业品牌，为争取在20xx年取得更的经营成果，获得长足发展打下坚实基础，一年来，在董事长的正确指引下和集团的领导下，在公司各部门的协助下，经过全体员工的同心同德，真抓实干，公司的各项工作都有了必须的进展，全年工作总结如下：

从5月份正式营业起，我们对主要岗位的员工进行了调整，强调了工作职责落实到岗，同时制定了20xx年的各项经营指标，经过多半年的努力，我公司基本实现了本年度的经营指标，整体经营实现扭亏为盈。

秉承“质量就是生命，产弃表人品”的服务理念，我们经过提高检验标准、确保使用原厂配件、旧件回收、完善客户回制度等方面，重品质、抓落实，有效的提高了维修质量和服务水平。

公司紧邻武宿机场，地处市区边缘，又是刚刚起步，这是摆在我们面前无法改变的事实状况，但我们能改变的是自我，我们要让自我走出去，把顾客请进来，经过对周边环境和市场的考量，我们采用了广告宣传、发放宣传单页、小区活动和客户转介绍等方式让开业不到1年的我们，在短时间内获得了更多被认知的覆盖面，同时我们欣喜的看到，很多新顾客进来了，很多老顾客也回来了。

在加入集团的家庭以来，集团的规范化、制度化管理让我们受益匪浅，从管理人员到普通员工都发自内心的认识到规范管理给我们带来的变化。企业整体形象提升了，客户对我们更信赖了，员工从工作习惯到生活习惯从个人形象到言谈举止从工作效率、工作作风到精神面貌，以及对企业的感情都有了很的提升。

对员工的管理上坚持“以人为本，人人平等”。量力而行的改善员工的生产条件和待遇水平，提高员工的忠诚度和工作进取性。对违公司规定的员工本着“教育为主，处罚为辅”的原则，和员工交心，做朋友。使员工思想稳定，工作安心。本年度公司主要岗位员工及管理人员无一人流失，促进了各项工作的顺利开展。

满意的员工才能创造满意的服务，为了得到客户的认可，我茅给了机场接送服务，有的客户半夜到达，我们的员工就半夜起床去接，送了客户再回去睡觉，第二天还正点上班。我们的24小时服务热线坚持专人接听、时刻畅通，我们的服务人员经常彻夜奔波在为客户救援的路上，为了节俭客户的时间维修车间的灯光总是亮到凌晨。一次，客户的车坏在了呼和浩特，为了不耽误客户的行程和生意，我们把公司的代步车连夜拖到呼市，让客户开我们的车继续办事，我们把客户的车拖回来维修。点点滴滴、历历在目，在那里，我代表公司，代表集团向我们这些最可爱的员工道一声：你们辛苦了感激家，我们的付出客户感受到了，我们的辛苦正在获得回报。

即将过去的一年里，我们虽然做了很多的工作，取得了必须的成绩，但在我们的工作中仍然存在着一些问题，例如：市场营销的力度还不够，对制度的理解和执行力还不足等。在即将来临新的一年里，我们全体员工将继续在集团的引领指导下，重点梳理，努力提升，勤奋自律，求变创新。为给集团创造更的价值而努力，为把洪达公司打造成为受人尊敬的高端车维修龙头企业努力。

**客服经理工作总结精辟篇三**

们好！

我于 年2月28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。网 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。

试用期工作总结

尊敬的公司各级领导：你们好！

首先，感谢您们能给我在00物业管理公司工作成长学习的机会。在我试用期的两个月时间里，我主要的工作是环境、人员、制度流程的熟悉了解，通过学习，我熟悉了oo花园的整个物业操作流程。工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导交代的每一项任务，同时主动为领导分忧及提出好的建议;项目方面不了解的问题虚心向同事学习请教，不断提高充实自己，希望能尽早融入到工作中，为公司做出更大的贡献，在公司领导的帮助下和全体员工的协作下已工作了两个多月，对这段期间的工作汇报如下：

一、全面熟悉公司、项目人员环境、制度流程，感悟公司企业文化。

本人加入公司时，全体公司员工在老总的带领下，满腔热情，积极进取，呈现出勃勃向上的公司氛围。在这种良好的公司文化感召下，我很快全身心地投入工作中。

二、纠正错误、合理建议：

由于前期多种原因，造成物业管理服务中心工作滞后，特别是工程维修方面，通过努力逐一处理，充分调查研究，科学合理执行公司领导的交代的各种事宜；合理结合本小区物业管理的特殊性；在参考同行业操作规律的前提下，对客服和保洁、绿化工作进行了调整。

三、规范管理制度、提高项目执行能力：

加大与本部门员工交谈，增进了解，利用例会、临时会议进行沟通。在工作中发现存在的问题隐患，及时的讲解学习消除，同时在利用好原有制度的基础上完善建立了一些规章制度：

1．装修装饰巡查制度；

2．绿化养护管理制度;

3．保洁工作流程分配方案；

经过初步的规化调整，每个员工确实做到责任到人、奖罚到人；做到培训、考核经常化，有效提高员工专业服务知识与技能。现在员工的服务意识和对客户服务能力有较大进步。经过两个多月的工作，虽然取得了一些成绩，然而，仍存在不足，如个别工程维修方面未能完全及时的解决，现尽力逐个协调解决，本人相信在公司各级领导的带领支持下，00花园物业服务中心的工作会更加进步。

**客服经理工作总结精辟篇四**

总结是指社会团体、企业单位和个人在自身的某一时期、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，从而肯定成绩，得到经验，找出差距，得出教训和一些规律性认识的一种书面材料，通过它可以全面地、系统地了解以往的学习和工作情况，我想我们需要写一份总结了吧。总结怎么写才能发挥它的作用呢？下面是小编为大家整理的客服经理年度工作总结，仅供参考，希望能够帮助到大家。

去年初，我们制定了公司经营目标指标，当时可能各位觉得不太可能完成，因为我们前两个月都是亏损的，但随着时间的推移，我们在年末看到的数字，已经远远超额完成了，这次的年终分配也是预藏了今年二月份的指标，剩余部分拿出了其中百分之二十几作为年终奖励，也就是说，今年二月份大家将看到的数字是第一个月就完成指标并超额，过完年后，第一个月就有好的提成数拿，因为指标高提成也高，员工中努力的还能很快加上工资。

回顾过去的一年，是正方发展历史上极不寻常的一年，去年我们采取了公开指标和公司利润，让每一位员工都明白公司每个月的经营状态，让每一个员工都随正方的.成功而心跳，也为正方的危机而心焦，应该说，在透明的经营赢亏数据面前，我们不敢懈怠，我们深感压力与责任。

回顾过去的一年，我们看到好多在公司辛勤努力工作的身边最亲密的同事，有经常熬夜加班的设计部的全体同仁，默默无语、潜心好学、勇于奉献的孙剑雨;急客户所急、想客户所想，笑口常开的陈冰;赢在中国杂志主设计、动作飞快、责任心日增的杨飞;满面春风、好脾气的洪晓兵，他们都是好样的。

策划部中有我们的才女周皆婷，她服务于近十个客户，忙得不亦乐乎却依旧春风满面;有进公司不久，积极上进、虚心好学的赵宏伟;有以博客为宣传工具，大力宏扬正方文化的、慷慨而讲情义的殷徳义;有我们亲爱的刚做了爸爸的植兵大师，他现在兼任两个部门的总监，负责创意和工作协调、把关，任务繁杂，精力消耗很大，但他十六年的专业经历和牧羊座的个性总是能应对各种挑战，有他在正方，我们似乎没有不敢接的策划业务。

当然我们别忘了还有每天服务于客户和同事的的张孝文，由于她的努力并坚持，我们获得了多拿滋这样忠实的客户;司机赵宏伟从来任劳任怨，把出车任务当做上战场的命令，总是安全把各位送达目的地，当然他也花了不少罚金权当交了公税，好在他年底还多了一份安全奖，权当安慰奖得了。

值得我们大书特书的是我们的两位大姐，金一姫，自从负责物料供应以来，她经常在休息天被客户的送货命令所打扰，但她总是不折不扣地完成任务，并按时催缴货款，她对工作认真负责、细心，这一切得益于做财务出身的职业素养，我们期待她在新的一年能更好地把控成本使公司产生更多赢利;樊姐，樊利平，她一人身兼客户经理、办公室主管、出纳三项工作，偶尔还要当一下司机帮助公司其他人员进行业务联络，她的身影是每一个同事最最熟悉的，她不仅仅完成本职内工作，而且对于公司其他人需要帮助的时候，她总是义不容辞地、想方设法地把忙帮到底，她人品正、业务经验足、责任心超强，对于她经手的业务，她都会仔仔细细校对文稿，立争不出工作差错，应该说，我们为拥有这样的大姐感到幸福和欣慰。

最后，我们的文秘徐晶晶小姐由于工作踏实，积极好学，很快地胜任了目前的岗位，并努力向着文案职位迈进;还有我们的实习生朱雨辰，专业不对口，但也很有兴趣地感受着正方的一切。

如数家珍地把各位的长处一一道来，希望我们每一个正方员工从身边的人中取长补短，并同时反省自身的不足，用心血与汗水浇灌我们正方这块生存了十五年的牌子，希望我们在新的一年里，更加努力学习专业知识，更好地互助互动，把新年新任务努力地完成，争取不俗的业绩，年终荷包更满满。

看完了客服经理年度工作总结，希望你自己的可以做得更好。

**客服经理工作总结精辟篇五**

20xx年即将结束，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：

20xx年xx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，在此非常感谢领导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。

x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。

x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。

x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。

x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。

x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。

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。

**客服经理工作总结精辟篇六**

领导的关心与支持，同时也得到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有得有失，现将一年工作总结如下：

本年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止12年12月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

本年度物业费收缴情况；现1，2，3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示。

限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的`工作态度为业主进行解说。截止12月底，已缴纳物业费业主6247户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在15年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题如下：员工的业务素质和服务水平偏低，主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。协调处理问题不够及时妥善，在投诉处理，业主意见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

工作计划和重点：同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的一年，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一年，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页。

**客服经理工作总结精辟篇七**

结合x年售后修理总体运行状况来看，售后部根本实现了年初拟定的工作规划。客户的成认是对我们工作的鼓舞，批判和建议则是工作改良的方向。为了更好地完成工作，总结阅历，扬长避短现对售后效劳部工作总结如下：

一、x年度售后效劳部的主要工作：

x年售后部营业额：万余元。毛利：万余元，平均单车营业额：xx元。x年共进厂辆，其中润保辆。（详细数据，可依据部门实际状况。）

二、缺乏之处

售后效劳部成立时间较短，新成员较多，制度不够完善，现场实践阅历较为欠缺，我们必需坚持加强现场实践的力度，在实践中培育增加各种业务水平，同时要争取工作的主动性，提高责任心、专业心，加强工作效率、提高工作质量。

要树立真正的“仆人翁”思想，心往一处想，劲往一处使，积极主动共同效劳于公司的各项工作中。为公司更好的进展，为更好地效劳效劳汽车奉献自己的微薄之力。

三、x年售后效劳部的工作规划

确定并重点效劳忠诚客户，随着辖区保有量的增加，将效劳做细、做精，提高客户满足度，削减客户流失特殊是忠诚客户的流失显得由为重要。为确保我公司更好、更快、更强的`进展，现将售后修理效劳部工作绽开规划如下：

（一）、客户治理细化

2、通过对流失客户回访及分析，找出客户流失的内在缘由及改良措施；

3、对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知，让客户受到特别待遇，增加客户对专营店的依靠感和归属感。

（二）、续保率和预约率

入厂台次的增加导致修理顶峰期时客户等待时间长和车间超负荷工作，需通过预约工作合理调配，削减客户等待时间。

（三）、资源共享、良性竞争

（四）、人员培训

随着车用新技术不断应用，更新换代周期缩短及客户期望值的提高，人员素养及战斗力须相应提高一个台阶，对培训工作提出了更高的要求。为此做出如下工作规划：

1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核；

2、注意理论与实际工作相结合的培训，对接待注意产品根本学问和实实践操作相结合，特殊是实际接待力量的考核。修理技师注意操作技能和常规故障排解力量的培训，提高员工的整体战斗力。

（五）、增加修理人员

随着保有量增加和回厂频次的增加，在加强治理提高工作效率考核人均产值的同时，适当增加修理人员数量。

（六）、团队建立

1、目标和表现形式以公正、公正、公开为原则，坚持只有团队利益最大化，才能确保个人利益最大化本售后修理组织培训及考核，营造学习气氛，提升员工效劳理念及个人技能；进展职业道德、效劳理念、仆人翁意识培训；塑造员工效劳的工作态度，注意细节问题的开掘，促使员工主动提高自身素养。

2、实施手段及措施采纳将全部培训及考核资料纳入员工个人档案、团队意识直接与员工个人收入挂钩、团队意识强者优先考虑外出培训、职称晋升、福利等优待。

**客服经理工作总结精辟篇八**

我从xx年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的\'工作任务。具体情况如下：

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务626件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。

汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料（我们一般要求业主自行准备材料），骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作、，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

**客服经理工作总结精辟篇九**

客服经理每天要面对各种各样的客服，它是公司对外的一个窗口。在这段时间中，我感觉到了工作压力，我知道自己还需要不断努力，争取能够做得更好，下面是我的工作总结：

xx公司是一家股份制企业，但是初期我们的服务在其单位的使用仅占少数，当时我就暗下决心，我一定要用我的真诚、热心、智慧和汗水塑造公司的强势品牌和优质服务，以赢得这个集团大客户。经过周密的策划、细致的服务，频繁和热情的交往，终于得到该单位的领导和职工对我和我们公司的认可。客户对我们的理解与支持，不只是口头上，而是行动上，记得今年盛夏的一天，街上的行人稀少，大地象一间密不透风的桑那房，等我赶到××送卡品时，已是大汗淋淋，陈总急忙倒了一杯水递给我，并讲：“小李，天气这么热，你还送来，来个电话我安排人去取就行了。”这一席话让我很受鼓舞。因为我曾多少次顶着烈日酷署、冒着寒风雨雪，上门服务时，他们不理睬、不接待，由开始拒人于千里之外，到今天的真诚合作，饱偿了我多少千辛万苦啊!我的劳动终于结出了丰硕的果实，我的价值终于得到了彰显，我感到了无比的自豪!我在平时工作中，比较细心地体查各个不同类型集团客户的特点和需求，尽量用心为他们提供生活和工作上的方便。

我深深地感觉到，作为一名客户服务经理，对自身素质的要求是很重要的。不仅要具备基本的礼仪、良好的文化素养、公关技巧和高尚道德及人格魅力，还要有一定的行业技术知识。为提高自身的内涵，我从多方面入手给自己充电。

只有赢得了客户的心，客户对我们才会信任。

\*\*年\*月份，省公司要求对所分管的单位进行摸底调查。要求掌握各单位的内部资料，这对所有的客户单位都属于重要而保密的。几天下来，没有丝豪进展，所分管的单位中，提起要提供内部人员的资料时，都被婉言拒绝了。当时的我真想放弃。经过多次上门回方与沟通，也许因为客户单位对我的工作执着、真诚所认可，我在分公司客户经理中第一个拿到拥有xx多人一个重要单位的内部资料。该单位的领导对我说了这么一句话：“小李，我们相信你!”当时我的心情无以言表。对于客户的高度信赖，我感到无比的欣慰。

我知道现在社会竞争很大，我只有不断提高自己的能力，才能更好的在社会上生存，不被社会所淘汰。

客服年度总结锦集九篇

精选客服年度总结锦集八篇

【精品】客服年度总结锦集六篇

**客服经理工作总结精辟篇十**

我从20xx年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。具体情况如下：

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务626件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。

汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料（我们一般要求业主自行准备材料），骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作、，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

**客服经理工作总结精辟篇十一**

作为一名客服经理，我们要学会总结自己的工作，这样才能让我们整个部门的工作开展得更加顺利。以下是小编精心准备的客服经理

工作总结

，大家可以参考以下内容哦！

自20xx年8月加入联通公司，已有整整4个年头了。在这四年中，我深爱这个集体，深爱这个岗位，与广大同仁共事的每一天都是我学习的时刻，在此感谢在座各位。在这四年中，从未满足，我不断努力，我知道我不是最优秀的，但是我强烈愿望我是最优秀的，在公司领导的指点下，我发现了自己的不足，不断向前辈请教，这才有我今天微薄的成绩。

我的工作是渠道经营，我的工作目标是巩固既有客户，发展新客户。因此，常常我得去走访合作经营者，与他们协商，发展成为联通的新客户。我深知，我这个工作虽然是公司业务的一部分，但是关系到公司的“源头”，因此我决不能懈怠，失败了继续努力，成功了继续发展。渠道外勤工作，的确不是一件轻松的工作，虽然不敢说艰苦，但是在拜访的阶段还是会遇到预想不到的挫败感。对于自己本职的工作，即使再累再苦，当然都应该义无反顾前进，不能有半点抱怨。

我负责的区域，很多是市区的大卖场、合作厅、骨干专营店，这些重要的代理商时常给工作带来很大的压力，我知道只有代理商完全理解我们的政策，我们的工作才能顺利进行，因此我十分注重和代理商及时沟通公司政策，公司许多新政策，新规定，我都尽量第一时间传达到每一个代理商，如果哪个代理商对政策不明确，我可以上门进行讲解。我这个工作，沟通非常重要，尤其和代理商的沟通更要耐心和细心。

当然，和代理商沟通，光有耐心和细心是不够的，我们还得坚守自己的原则。有一次，我发现一家代理商在经营联通业务的同时还兼营其他通信运营商的产品。这种情况，公司规定是坚决不允许的。我知道这个问题不能马虎，在与代理商交涉时，他的态度非常不配合，咄咄逼人，百般刁难，还说：“我也不是光明正大的卖，你就假装没看见不就行了么？不都是为了多赚点钱么，都是好兄弟咱以后来日方长，多多关照嘛！”。我知道讲道理他肯定是听不进去的，对于他们来说，目标就是为了盈利，只要让他们感觉到利益所在，工作才能更好的做下去。因此向代理商讲解公司规定的同时，保证把他的合作厅纳入自己的重点维护用户中，在不违反公司规定得前提下尽可能多的为其提供便利条件。经过一下午的说服工作，最后这位代理商终于保证今后不再经营联通以外的业务了。在以后的走访中，我为其服务解决了一些问题，逐渐的建立起了良好的关系。

在20xx年中，在各位的同仁支持下，我发展了6家卖场，3家合作厅和12家专营店，其中移动密集的重点区域有青年路世界风手机卖场、中星合作厅、海港路合作厅、西大街光发专营店。我希望在20xx年通过我的努力，取得更大的成绩。

如果说我的种种努力得到了肯定，那肯定离不开公司的这个大家庭氛围，更离不开领导耐心的指导，以及广大同仁朋友的无私支持和帮助，如果没有这些，我将一事无成，我取得的成绩也是空中楼阁。因此，我觉得我拚搏努力的20xx年，也是公司不断腾飞的一年，我们深信，通过大家互助协作，新的一年，我们会取得更辉煌的成绩。愿烟台联通公司更加兴旺！谢谢！

x年是中国经济快速增长的一年，我们在中国移动集团公司的大方针下，认真贯彻xx届六中全会、集团公司和省公司工作会议精神，在省公司和市分公司领导的正确带领下我们结合移动通信实际，更新服务理念，深化改革管理制度，巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，各项工作取得了可喜的成绩。

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，20xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查。社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理。

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在20xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在20xx年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

x年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

20xx年已经过去了，我们迎来的是崭新的20xx年，虽然20xx年已经是过去式，但是所有的事情感觉就像是在昨天发生的一样，我们每天都在做着同样的工作说着同样的话，但是好像到了年终的时候却只有那么一点点的收获，耳边经常回想起这样的话语：“努力做好我们的服务和营销，既然你选择了移动公司这份工作你就要把它认真的做好”。其实每天都是和不同的人在打交道，形形色色的人都有，其中当然也包括有些客户自身也是做服务行业的，她们都说过同样的话，那就是现在的服务行业不好做啊？但是我们不能因为别人的一句话就在思想上动摇了，我们坚信自己可以做得很好。

我觉得在去年的一年当中我们的思想还是停留在最开始的阶段，并没有在自身的情况下提高自己的工作水平和能力，虽然一直在自己的工作岗位上尽职尽责的去做好每一件事情，可是有时候会感觉自己肩上的担子有点重，但是还是要尽力做好每件事情，不可以掉以轻心要向书本学习，向周边表现好的同事学习，要提高相互团结的精神，不管是在工作还是在生活当中，我们要相互学习共同努力将我们的工作做到最好，作为值班长也要带好头，不仅要帮值班经理管好本班的人员，还要和本班的所有人员共同学习，相互之间交流经验，把我所知道的知识都做个交流，或则有些问题我们之前没碰到过的，也可以和营业人员交流交流，也让所有人提高自己处理问题的能力，而不是一遇到问题就举手问，所以我们之间一定要配合好。

现在说这些也于事无补，我们必须从现在开始努力做好自己的工作，把以前丢掉的东西全部捡起来，在开门红的阶段和过年来临之际一定要打个漂漂亮亮的仗，要在20xx年的元月份取得一个很好的成绩，开开心心的过个好年，这样才对得起自己的工作，不要让领导失望，要让所有人都肯定通信广场的实力仍然是存在的，是别人学习和认可的！希望我们所有的人都努力，服务和营销不是靠一个人的力量来做好的，而是所有人的共同努力来做好的，我们是一个大家庭是一个整体的团队，希望我们自己一定要认真努力做到。相信我们是最棒的！

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