# 最新客服工作心得体会(模板15篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-07-10

*在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。我们应该重视心得体会，将其作为一种宝贵的财富，不断积累和分享。以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。客服工作心得体会篇一第一段：...*

在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。我们应该重视心得体会，将其作为一种宝贵的财富，不断积累和分享。以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

**客服工作心得体会篇一**

第一段：介绍客服工作的背景和重要性（约200字）

近年来，客服行业在全球范围内迅速增长，这也为许多学生提供了一个灵活而有挑战的兼职机会。客服工作是指为客户提供解答、解决问题和满足需求的服务。它在各行各业中都扮演着重要的角色，无论是在线购物、酒店预订还是更复杂的技术支持，客服人员总是位列其中。作为学生，参与客服工作不仅可以帮助我们赚取零花钱，还能培养重要的沟通和解决问题的技巧，为未来的职业生涯打下坚实基础。

第二段：客服工作能培养学习和沟通技巧（约250字）

作为一名客服人员，我们经常需要与各种类型的客户进行沟通。这就要求我们要学会倾听，理解他们的需求，并提供准确并满意的解答或解决方案。通过与客户的交流，我们锻炼了自己的表达能力和沟通技巧。在解决问题的过程中，我们积累了大量的专业知识，并学会高效地获取信息和解决复杂的疑难问题。这些技能将不仅对我们的学业有所帮助，还将成为我们未来职业生涯中不可或缺的素质。

第三段：客服工作提高了我们的心理素质和耐心（约250字）

客服工作往往牵涉到处理不同程度的客户抱怨和投诉。这对于客服人员来说是一项巨大的挑战，但也是培养心理素质和耐心的绝佳机会。通过处理各种情绪波动的客户，我们学会了控制自己的情绪，并以冷静的态度对待问题。尽管有时客户可能会因为各种原因感到不满，但我们要学会保持耐心和真诚，为客户提供最好的服务。这种耐心和心理素质将使我们在未来的职业生涯和人际关系中具备更好的处理问题的能力。

第四段：客服工作提供了团队合作和领导经验（约250字）

在客服工作中，我们通常是作为一个团队来处理客户的问题和需求。团队合作是必不可少的，我们需要与同事紧密协作，共同解决问题。这使我们学会了倾听他人的意见，尊重他人的观点，并找到最佳的解决方案。此外，当我们成为团队的领导者时，我们需要协调和组织其他成员的工作，分配任务和解决冲突。这份经验会在之后的职业生涯中变得尤为宝贵，因为团队合作和领导能力是晋升和成功的关键。

第五段：学生客服工作的启示与展望（约250字）

作为学生，参与客服工作不仅为我们提供了一个赚取零花钱的机会，更重要的是，它培养了我们在学校学不到的重要技能和素质。我们不仅能够发展自己的学习和沟通技巧，还能提高自己的心理素质、耐心和团队合作能力。这些都对我们未来的职业生涯和个人成长有着重要的影响。通过客服工作，我们也更加意识到了服务他人的重要性，培养了与人为善的品格。因此，无论是在求职过程中还是职业生涯中，我们都应该珍视这段宝贵的经历，并将其运用于未来的发展道路中。

**客服工作心得体会篇二**

工作中我们不仅要求自己熟练掌握业务知识，更应具备良好的心理素质，时刻保持热诚的态度，聆听所至，真正理解客户的需要。俗语说：“路，是人走出来的” 而伴随我走过这段成长的路却是搜狐客户服务中心，在这里有同事的关怀、客户的赞扬，当然也会有批评。但我不会因此而放弃和放松，因为这使我领悟到，要做一个专业的客户服务人员，不但要具备良好的心理素质和专业的知识，还要细心、耐心、贴心、尽心，我会更加努力，而正因为我们的努力能为顾客创造更大的价值，这就是我们共同的心愿。

搜狐客服中心给我带来太多太多前所未有的经验和感受，直至今天我们仍时刻感受到由它带来的工作乐趣通过电话线，通过丰富的语言表达，通过所掌握知识服务每一个打电话上来的客户，让他们得到称心满意的服务。我们在征服，征服一道又一道的难关;我们在收获，获取每个用户的由声音溢发出来的笑脸;我们在学习，接过许多求教的电话所得，我知道的东西还是太少，网络中蕴藏着浩瀚的知识财富，还需抓紧时间继续努力学习。网络在告诉我，时代在飞跑，“学-无-止-境”从这里开始铭入心底。

这一崭新的客户服务理念、方式伴随着我走过这段成长之路。当然这一段路也是用鲜花与赞美、汗水与艰辛铺过来的。客户满意的笑声、致谢的话语确实可让我兴奋半天，是我踏实勇敢往前走的坚实支柱;客户不满的声音、责备，使我认识到自己存在的问题，促使我思考，是工作的动力。知识+技巧+强烈的责任心，是我们对工作的深切体会。科技的发展造就了互联网的，互联网的发展促成我们，崭新的客户服务塑造了全新的我们。 “急客户所急，想客户所想，创造满意的顾客”，我相信只要坚定这一信念，我会做得更好!以热情，主动的服务，把我们与客户之间的距离拉得越来越近;勇敢与外界热情互动，我们始终以热情第一为客户服务，您一定感觉到我们的微笑在进行中。

**客服工作心得体会篇三**

客服工作

心得体会

客服的基本分为人工客服和电子客服，其中又可细分为文字客服、视频客服和语音客服三类。下面我整理了，欢迎阅读。

一 客服工作是一个很大的话题，单说一方面未免有失偏颇，但要各个方面都展开来说，又未免太泛，很难说到重点。只能选择其中印象比较深刻的方面来探讨一下。

首先想说说的是团队的组建，一个公司的客户服务部从无到有，该如何组建呢?我觉得第一步应该是先立制度，制度是组建团队的基础。具体需要哪些制度是需要根据公司情况和服务对象而言的，基本的制度应该包括：

能力强，可塑性强，但也存在一些缺点，如心态容易不正，工作经验不多，不够成熟等等。

在团队组建的同时，尤其要注意的是分工要明确。在有流程的基础上，搞清楚诸如碰到谁受理，怎么处理，谁反馈，谁跟踪，谁记录等等。

团队需要经常进行培训，包括业务知识和沟通技巧，特别是更新了的业务知识，具体可以邮件和例会等方式实现，原则是简单有效。

其次谈谈客户期望的管理，在软件行业，由于客户使用习惯以及业务变化等多种原因，提出变更的需求是经常的事情。如果客户提出的事情都答应，不可能，如果拒绝客户，又怕影响公司形象，这就涉及到需求管理中的一个环节-客户期望管理了。客户期望管理的最高原则是信誉，也就是答应客户的事情一定要按时办到。没有信誉，其他技巧都免谈。其中一种方法叫做\"降低承诺，提高交付\",如果一件事情预计需要 1 个小时完成，你应该和客户说需要一个半小时或者 2 个小时，因为很难保证实际情况会不会超出预计，而提前交付比延迟交付效果要好得多。还有就是在不能满足客户的需要的时候，需要耐心有技巧的解释，如果平时信誉良好而你又解释得当的话，十有八九客户是会理解的。

还有一个客服人员业绩考核的问题。良好的业绩考核制度是保持客服人员工作积极性的一个重要因素。我个人觉得可以从以下方面考虑：客户满意程度，考勤情况，工作量饱满情况，工作及时完成情况，团队协作精神，岗位纪律，工作态度，工作积极性，工作创新能力，月度工作推进情况，负责人考评，日常考评，业务知识考核等都可以纳入考核。

感悟二

当季节开始进入酷暑之际，我们客户服务部上半年的工作亦告一段落。在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了上半年各项工作，取得了一定成绩。回顾半年来的工作，我们主要做了以下几点：

一、管理精细化 理赔工作在保险业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在理赔管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司精细微管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在理赔数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使理赔管理工作，达到了上级公司的要求。

效果。我们狠抓理赔管理，加快理赔速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压理赔水分，实现有效降赔，较好的完成了各项理赔指标。

三、

服务规范化 保险市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在保险市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把理赔服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务;能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们人保公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

三 来到 xx 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 53 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：

一、网络工作内容 1、更新 xx 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 xx 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 xx 英语学校的相关信息，掌握大家对 xx 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 xx 英语公益活动――高中建设的文章。

7、编写 xx 英语网站新增版块――雅思保分计划的相关内容。

二、53 客服咨询情况 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 53 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，53 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 xx 英语的宣传力度，将 53 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

客服工作心得体会范文

淘宝客服工作心得体会

相关客服工作个人心得体会范文材料最新

关于客服工作的心得体会

电话客服工作心得体会

**客服工作心得体会篇四**

第一段：客服工作的重要性及挑战性（200字）

客服工作是一个非常重要且具有挑战性的职位，它要求我们能够处理大量的客户投诉、查询和问题，并能够在短时间内提供准确和满意的解决方案。客户往往因为各种问题而感到沮丧或者愤怒，因此客服人员需要具备良好的沟通能力、耐心和情商，以便能够有效地解决问题和维护客户满意度。

第二段：沟通与倾听的重要性（250字）

在客服工作中，良好的沟通和倾听能力是至关重要的。我们需要积极倾听客户的诉求和疑虑，并专注于每个细节，以确保我们正确理解问题的本质。同时，我们也要利用恰当的语言和方式与客户进行有效的沟通，传递准确的信息和解决方案。通过良好的沟通和倾听，我们能够建立与客户的信任和良好的关系，以提供更好的服务和解决问题。

第三段：保持冷静与应变能力（250字）

在客服工作中，我们经常会面对一些激动或者情绪激烈的客户，我们必须保持冷静和耐心，不被情绪所左右。我们要学会应对各种急躁、愤怒或者不满的情绪，避免与客户发生冲突或争执。同时，我们也需要具备良好的应变能力，在面对客户的困难或问题时，能够迅速反应并提供解决方案。只有在保持冷静和灵活的同时，我们才能更好地解决问题、维护客户满意度。

第四段：积极态度与团队合作（250字）

在客服工作中，积极的态度是至关重要的。我们要始终以积极的心态和微笑面对每一位客户，给予他们真诚的帮助和支持。并且，我们要学会适应和接纳不同的客户需求和个性，尽可能提供个体化的服务。此外，团队合作也是客服工作中的重要一环。我们需要与同事紧密合作，共同解决问题，分享经验和技巧，实现更高效的工作和服务水平。

第五段：不断学习与提升（250字）

客服工作是一个不断学习和提升的过程。我们要善于总结工作经验，发现自身不足，积极探索提供更好的服务和解决方案的方法和途径。此外，我们还可以参加培训课程和学习相关技能，提升自己的专业能力。通过不断学习和提升，我们能够更好地适应客户需求的变化并提供更好的服务。

总结：

客服工作是具有挑战性的工作，它要求我们具备良好的沟通和倾听能力、保持冷静、积极的态度以及与团队合作。并且，客服工作也需要不断学习和提升，以适应不断变化的客户需求。只有在不断努力和提升中，我们才能成为一名优秀的客服人员，为客户提供更好的服务和解决方案。

**客服工作心得体会篇五**

客服工作是一项对沟通能力和服务意识要求较高的职业。通过多年的从业经验，我获得了一些宝贵的心得与体会。在这篇文章中，我将分享一些客服工作中的心得体会，希望对正在从事或有兴趣从事客服工作的人们有所启发和帮助。

第二段：专注和耐心

在客服工作中，专注是至关重要的品质之一。无论是电话接听还是在线咨询，我们都应该将全部注意力放在顾客的需求上。并且要保持耐心，对顾客的问题进行仔细倾听，避免急躁和不耐烦。有时，顾客可能会有一些重复的问题，但我们不能因此而感到厌烦，而是要耐心地解答，确保顾客满意。

第三段：倾听和沟通

另一个重要的心得是倾听和沟通能力。作为客服人员，我们要善于倾听顾客的需求和问题，确保我们准确理解并给予相应帮助。在沟通过程中，我们要用简单明了的语言表达，避免使用过于专业或难以理解的术语。同时，要注重语调和表情，传达出热情友好的态度。

第四段：问题解决和解决方案

在客服工作中，问题解决能力和提供解决方案是不可或缺的技能。很多时候，顾客遇到的问题可能比较复杂或困扰他们已久，这就需要我们有足够的耐心和智慧去寻找最佳解决方案。为了更好地解决问题，我们需要积累一些相关的知识，并且不断学习和研究新的解决方法。在解决问题的过程中，我们要保持积极的态度并尽量与顾客形成合作，共同找到最佳解决方案。

第五段：团队合作和持续改进

最后一个心得是团队合作和持续改进。客服工作不仅仅是个体的努力，而是需要与团队密切协作。在工作中，我们要与同事相互支持和合作，共同解决问题和提供优质的服务。此外，为了不断提供更好的服务，我们要时刻保持学习的态度，关注市场变化和顾客需求的变化，积极参加培训和学习新知识，以持续改进自身的能力和水平。

结尾段：总结与展望

通过多年的客服工作，我积累了一些关于专注和耐心、倾听和沟通、问题解决和解决方案，以及团队合作和持续改进的心得体会。这些心得不仅适用于客服工作，也适用于其他与人沟通和服务相关的职业。通过不断的学习和实践，我们可以不断提高自身的各种能力，为顾客提供更好的服务。希望这些心得能给正在从事客服工作的人们一些启发，并助他们在职场中取得更大的成功。

**客服工作心得体会篇六**

弹指之间，从20\_\_年进入客户服务这个行业已经一年多了，在这期间，我迷茫、反思过，也曾恐惧过；但是经过这一年多的锻炼我成长了，也变的更加成熟，对于每项工作，我能更准确而又热情的完成。

客服工作是一个很大的话题，单说一方面未免有失偏颇，但要各个方面都展开来说，又未免太泛，很难说到重点。只能选择其中印象比较深刻的方面来探讨一下。 公司的服务工作需要我们有对工作不仅要有满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。其实相信大多数客服人员和我都会有同感，就是每当遇到不讲理的客户时，就在想天底下怎么会有这种人；但每当为客户解决了问题时，心里又会泛起一点小小的成就感。所以做为一名客服人员首先要有一个良好的心态，要懂得如何适时地调节好自己的情绪，不能让自己的情绪影响工作的效率。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并将更加认真的做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，才能使自己在客服工作岗位上更有活力、更具创意和更加从容一些。

而我也对自己一年多的工作旅程做了一个简短的自我总结，能更直观的发现缺点并改正：

一、首先是了解客服的这项工作：客服部，也可以理解为公司的后售部，也可以理解为客户与公司的纽带，所以，客服这项工作是24小时值班的，也就说每时每刻坐席前都应该都有工作人员。而且，采用的是轮班制，也就是说，要当接班的人来以后才能离开，不能到了时间就离开工作岗位的。

对于要交代的问题或工作上的事，必须要书面和口头两项传达，以免照成不必要的麻烦。

而，客服人员最主要的工作就是接电话，对于接电话要做到快、准、好。

首问责任制，是干好客服和让客户满意的关键，认真贯彻首问责任制是第一步

二、客服的职责；

首先当然是接电话，然后要用热情的心回答用户的问题；当遇到技术难以回答或超出本部门的问题，应当主动留下用户的姓名、电话后，向上级反映或向有关部门询问后再去电回答用户。

如果，用户反映的是设备问题，应认真询问用户的情况(判断是否是用户操作不当)，记下用户的姓名、电话、单位、维修的时间和地点；核实资料后，派出维修单。

当然，因为公司的性质是电子产品，所以，要定时检查每台坐席

是否正常，还要检查每部电话是否能正常使用。

还有一点，在干净的环境中能更好的工作，所以，要保持工作地方的清洁。

三、无规矩不成方圆，客服部更有它的规矩及要求：

1．在没有特殊情况下，电话响三声必须接听电话；

2．和客户交流时的语音要清晰，有亲和力；

3．要用专业问语；

4.接电话时，声音要甜美；

5.如果遇到不能马上解决的问题，要主动留下用户电话，询问后，在联系用户回答他的问题。

6.认真记录用户的电话、信息；如果有用户修改资料的，应核实身份后立刻修改，并作好记录。

7.接到不归本部门管的问题，也要留下用户电话，询问后与用户联系。

8.对于用户反应的问题，要跟进，了解它的解决情况；

9.每个月的要定时认真完成回访用户；

10.接到用户投诉时，我们要先道歉，然后询问具体情况，向上级领导反映，对于这个问题改善和后续应向用户回馈。

做客服，需要处理的事有时是那么琐碎，每天忙忙碌碌，每天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的……但是，在这个小家庭中却有许许多多的温暖；而我，也要不管遇到什么，也要热情、敬业、勤勉、服从、创新的工作。

**客服工作心得体会篇七**

工作总是需要我们自己去体会，做好工作的提前就是一个心态，端正心态，遇到什么问题，就算是再难解决的问题，就算是自己在工作中遇到自己没有见过的问题，心态就很重要，我们认真负责的心态，虚心请教的心态不可丢失，尽管在做一件事情的时候我经常会容易犯同一个错误，做客服的我也总是会在工作中出现咬文嚼字的问题，一次次的出现，做销售客服以来出现过最多的问题，一些语句说不清楚，在为客户服务的时候我经常会出现很多问题，但是心态摆在那里，我们摆正心态，永远在第一位，我不会让自己慌了阵脚，我非常清楚地认识错误。

做好一名客服人员，不要有一种学一点用一点的心态，或者说想法，在工作的时候仅仅用自己的所学的一点知识完全不能够满足什么，私下的一个学习少不了，因为不管是在做什么事情的时候，我们往往需要看到一些自己的缺点，去主动的学习一点心的东西，就像是一名销售客服，我们需要了解的不仅仅是自己的岗位，严格的来说我们想要变得更加优秀，那就要付出很多，去了解行业，去了解更多的工作技巧，一段时间下来，再来总结一下自己的工作，往往就有很多的收获，在工作的时候千万不要觉得自己掌握的够了，我们作为客服人员，至少我这么久的工作经验来说的话，接触的越多往往就觉得自己要学的更多，这是一个很奇怪的现象，但是我们还是得要接受，越是这样说明我们收获的越多。

把一个工作做好，当做是自己手头最重要的事情，我们经常会觉得很枯燥很乏味，有时候也会觉得很麻烦，想要快速的去掌握它，这是不现实的，不能够养成这么一个习惯，应该时刻要记住，要懂得工作讲究循序慢进，做好工作的同时需要给自己一个定位，一个准确的定位，摆好心态我们做什么事情都会事半功倍。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**客服工作心得体会篇八**

一晃来就已经好几个月了，作为一个什么都不懂得新人，吃苦摔跤，都是常事，我始终相信先苦后甜，现在的付出总会得到回报。

当失意的时候，我曾经想过放弃，可是我就是不想就这么回去，我下了那么大的决心离开家，放弃爸妈帮我找的安逸地工作来到，来到，我就是想证明，我可以依靠自己生活，离开了爸妈的庇护，我虽然很艰难的在社会上打拼，生活的酸甜苦辣，我第一次这么切实的体会到，但是生活的很精彩。如果我没有出来，我一定会错过这些人生的精彩。

在最开始的新人培训中，给我们培训的公司营销总监说过：服务是有瑕疵的，沟通是万能的。董事长也说：感动服务第一，完美服务第二。我们不可能让客户完全认同我们的服务，在为客户服务的过程中，会出现各种各样的问题，可能会让客户对我们的服务出现质疑，但是我相信，通过沟通一定可以让客户理解我们，相信我们可以为他提供她最需要的服务。

在客服部，从最开始的学习，到自己独立操作单子，一路磕磕绊绊，像一个蹒跚学步的孩子，会摔到，会犯错误，发生问题完全手足无措，跟着师傅学习的时候觉得，完全没问题，但是一到自己去独立操作，问题全都来了，简直到了举步维艰的地步，幸好有师傅和同事的帮助，慢慢的了解到这样一个个的问题要如何去解决。在我的理解中，作为一个好的客服，所要做的工作并不是只要将手里的单子操作完成就可以的，我们可以通过我们不同于别家的服务来形成自己的忠实客户，通过自己的努力来留住客户。在这个过程中不能嫌麻烦，不能推卸责任，要站在客户的角度去想，怎样的服务是他们所需要的，我们的服务可以为客户创造什么样的便利，带来怎样的效益，我们需要的是创新，需要自己的特色，独一无二才能让别人看到我们的不同。

感谢我的师傅，同事们给我的帮助，让我一步步成长起来，我相信，通过不懈的努力，通过对专业知识的进一步掌握，我一定可以做好这份工作，一定可以做出自己的独一无二。

我做了半年的客服工作，有的时候感觉很累有的时候感觉蛮开心的，累是因为要面对有些很难缠的顾客，开心是因为我可以帮顾客解决问题。在客服的这半年时间我学到了很多，也看清了一些在学校里学不到的人生哲理。明天就要离开这里了，我不后悔虽然在今年特别难找工作的时候，因为感觉心太累了，我还没有适应这种生活。

刚来到这里就因为那边的网点缺人把我调过去了，到了那里被大家称为天才，想想哪来的天才，只是自己不懂多花了点时间而以。上面这样夸你了，你不做好能行吗？只好加倍的努力去做，老板永远不会说自己的员工已经够好。

面对客户你必须微笑，朋友说感觉自己好假，不过这个没有办法啊，客户不满意，老板就不满意，对你就更不满意了，对你不满意的直接你的工资就等于要被剥削掉一点了，其实在客服里你做的再好，有些事情上客户还是会对你不满意的。上面有上面的规定，客户有客户的想法，就像销售者和消费者的思想永远只会停留在对峙的画面，而不会相交，偶尔的相交也是被销售者蒙的。而客服和销售者又不一样了，他们只看到卖出去的量有多少，而客服就是售后服务，要保证客户对产品的使用，“有问题找客服”这是销售者甩给顾客的话，要吵架什么的都由客服来顶，客服的前台压力好大，责任也好大，外面要面对客户，要是好说话点的还好，不好说话的就是破口大骂，动手摔东西的也有。想进来缓解一下心情吧，经理看到了又要说“你怎么怎么，连这点事都解决不了”她们拿着微薄的薪水，不但要受顾客的气有时还要接到投诉，哎呀，难啊。自从做了这行，很能理解做客服的难处，一般有什么问题我不愿去说，如果遇到真的要解决的，我也不愿和前台吵架，直接找经理，因为她们太不容易了。

收笔之际，郑重地提一个小小的要求：无论您是否选择我，尊敬的领导，希望您能够接受我诚恳的谢意！祝愿贵单位事业蒸蒸日上！

客服工作带给我宝贵的知识和满足感，也锻练出语言的沟通技巧，工作中我们不仅要求自己熟练掌握业务知识，更应具备良好的心理素质，时刻保持热诚的态度，聆听所至，真正理解客户的需要。俗语说：“路，是人走出来的”。而伴随我走过这段成长的路却是客户服务中心，在这里有同事的关怀、客户的赞扬，当然也会有批评。但我不会因此而放弃和放松，因为这使我领悟到，要做一个专业的客户服务人员，不但要具备良好的心理素质和专业的知识，还要细心、耐心、贴心、尽心，我会更加努力，而正因为我们的努力能为顾客创造更大的价值，这就是我们共同的心愿。

客服中心给我带来太多太多前所未有的经验和感受，直至今天我们仍时刻感受到由它带来的工作乐趣通过电话线，通过丰富的语言表达，通过所掌握知识服务每一个打电话上来的客户，让他们得到称心满意的服务。我们在征服，征服一道又一道的难关；我们在收获，获取每个用户的由声音溢发出来的笑脸；我们在学习，接过许多求教的电话所得，我知道的东西还是太少，网络中蕴藏着浩瀚的知识财富，还需抓紧时间继续努力学习。网络在告诉我，时代在飞跑，“学—无—止—境”从这里开始铭入心底。

从一个网上爱好者到成为客户服务热线的工作人员，此后便与结下了不解之缘，作为客户服务工作人员，对我来说是一次幸运，更是一份努力。“幸运”，则是我拥有一份充满挑战性的工作，是我踏进it行业的一大步；“努力”，则是通过自己的不断学习和经验积累，让自己获得更多的网上知识，从而不断提高自身的业务水平。在客户工作中，最感到欣慰的是，我们获得了客户的赞扬和客户对我们工作的认可。这是我会继续努力，不断超越自我的最大动力！

从一个刚出学校毕业生到坐在办公室内倾听用户声音，我确实成长了许多。人成长了，知识增长了，学习和体会到书本中绝对没有写上的东西，令我获益良多。在呼叫中心的工作，能磨炼人的耐性，耐心才能聆听客户的需要；能提高工作效率，高效率的工作才能及时为客户解决问题；能培养责任心，这样才可为用户提供更专业更贴心的服务；还有许多，因此我热爱这份工作，热爱这个岗位。每天进步一点点，不为做到最好，只求比昨天更好！

这一崭新的客户服务理念、方式伴随着我走过这段成长之路。当然这一段路也是用鲜花与赞美、汗水与艰辛铺过来的。客户满意的笑声、致谢的话语确实可让我兴奋半天，是我踏实勇敢往前走的坚实支柱；客户不满的声音、责备，使我认识到自己存在的问题，促使我思考，是工作的动力。

对于一个产品来说，什么叫贵，什么叫不贵，完全在于客户的认同。有人花1000元买一份巧克力也说不贵，有人花10元买一份巧克力也说贵。因为产品的贵与不贵跟产品本身没有多少关系，而跟客户的自我判断有关系。他认为值就不贵，不值就贵。所以优秀的客服他不会急于跟客户讨价还价。他会问客户：你为什么会觉得贵呢？虽然看似简单的一句话，但是这里面很有学问。

客服可以反问他一句：你觉得多少不贵吗？当然，问这句话之前先要塑造产品价值。然后，才能问出客户所能授受的价格，找到成交点。

如果产品本身不能降价怎么办？客服必须给他一个合理的解释。也可以从以下几个方面来讲：第一是公司规定不能降价；第二是单件产品不能降价；第三是客户平等不能降价；第四是物超所值不能降价。第五是增加附价值，满足客户需求而不让价。只要客服话说得好，客户就能理解你的心情，自然就不会跟你讲价了。

因此，一个优秀的客服，如果客户提出让价，他会说：我非常理解你的心情，当然，谁都希望能以最低的价格购买到最好的产品。您绝对放心，像这么好吃的巧克力，我们每天销售n份，从来没有降过价。而且我们有完美的包装服务，还有消保支持，让您完全无任何的后顾之忧。如果降价，一是老板不允许的，降价销售我是要从我的工资中帖钱的；二是销售不公平，我们这个产品一直都是统一价格销售；三是等等，你要让客户有台阶下，有面子。让他高兴，让他放心，让他感觉到物超所值。客户自然就不会讨价还价了。

新的顾客需要花费大量的时间和精力才能促成交易，但是老顾客就不一样，因为他们了解我们的服务和产品，所以只要有他们满意的，那么他们不需要多询问，就会自助购物了。因此，维护老客户是我们的一项重要任务。淘宝网近几年的不断改版，也为卖家提供了很多新的功能，其中也注意到维护老客户的重要性，所以特别推出了软件给卖家实用，让卖家能轻松地利用淘宝工具联络买家并增加和买家的感情。

一、旺旺群发消息。阿里旺旺不仅是买卖双方联系并交流问题的工具，也是卖家和买家联络感情的重要工具之一。利用阿里旺旺可以把买家们分组添加为联系人，也可以群发消息给买家，如果有新货到或者什么促销活动等信息，那么阿里旺旺的群发功能就可以迅速地通知买家们。

二、发送站内信。通过站内信随时通知买家关于店铺的更新情况也是联络买家的方式。站内信是淘宝网类似于发送邮件的功能，我们可以通过站内信在特别的节日或者在买家生日当天送上祝福，这会让买家感受到我们的贴心，既增进了卖家和买家之间的感情，同时也会让买家一直支持我们的店铺。如果买卖双方都不愿意走近一步，那么双方之间可能仅仅保持纯粹的买卖关系。但是如果我们很热情，而且会努力亲近买家并和买家做朋友，那么相信双方会不只限于买卖关系，而且买家会一直支持我们的。

三、阿里网店版。阿里网店版是卖家的好助手，三星以上等级的卖家便可以开通阿里网店版，网店版相对于普通版，有很多功能可以帮助卖家更好地管理店铺、整理宝贝和联络买家。通过客户页面可以查看买家的购买数量和金额等情况，有助于卖家跟买家的联系。面颊可以设置给予买家的优惠额度等，还可以查看买家的交易情况、交易比数和金额等。四、手机短信。手机是大多数人都使用的通信工具，手机也有群发功能，我们可以在平时积累买家的电话号码，把每个买家的名字和喜好以及生日等信息记录下来，然后在买家生日的时候送上一条祝福信息，或者在买家第二次购买的时候，根据买家的喜好来给买家发信息。相信贴心的服务，肯定会让顾客很感动，从而让他们成为店铺的忠实顾客。

话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。因此，在和顾客沟通的时候，必须注意一下几点。首先，不要与客户争辩。

销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。即使我们在线下很不生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。线上的我们应该耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。

微笑是一种自信的表示，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。第三，不要直接质问客户。与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。比如：您为什么不买我们的产品？您为什么不信任我们？您凭什么认为我们的产品不是正品？诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的。

最后，推销要有互动性，避免单方面推销。什么样的销售才是最成功的？我认为实现双赢的销售才是最成功的。实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

转眼间，我到客服部门工作已有一年了，在这一年的时间里，我对客服的工作有了新的认识和体会。

在没有进客服工作之前，总认为客服的工作很简单，就是坐在前台接接电话，解决一下售后问题就行了。在这一年中不断学习，让我深刻的体会到客服的工作是一个人与人之间沟通和交流的工作。

客服的人员代表的是用户与公司交流的窗口作为客服人员，在工作中不要把自己放在用户的对立面。要多对顾客道歉，这不是贬低公司的形象，而是在展现公司诚信的形象凡事都要从用户的角度考虑问题，不能站在用户的对立面来解决问题，否则问题是永远都不能解决的。

在处理问题的过程中，客户当然是希望能够及时解决问题的，如果不能及时解决问题，我们应该给用户一个期限承诺，而且在这个期限中出现什么问题，应及时向顾客联系和沟通，做到让顾客满意。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽。

其实以上这些都是我在工作中体会的，可能只接触到了客服工作的皮毛。在客服这一行里还有更多的东西需要我去摸索和学习，希望能在以后的工作中能为顾客服务得更好！

我步入社会的第一份工作就是从事呼叫中心的客服工作，这之前从没有想过今后自己的人生会和小小的耳唛扯上任何关系，而如今自己最亲密的工作伙伴就是它。每次戴上耳唛后，之前的无论悲伤，郁闷还是沮丧就会通通把它们抛到九宵云外，有的只是自信，愉快和饱满的精神。想来也有四年的时间，在这期间有一些工作心得与大家分享。

从事客户服务工作首先要学会的是倾听。我国地大物博，拨打电话的客户也是来自五湖四海，难免会有语言的差异，加之每位客户的表达能力不同，所以更要注意倾听。从客户的只言片语当中寻找信息点，来为客户提供所需的帮助。再次是专业知识的掌握，这里指的专业知识不单只是本公司的产品信息及功能，更要适当掌握同行业，同类产品的信息及其优缺点。三要学会换位思考，当你以饱满的精神，甜美的语音以及诚恳的态度换来的是客户无理的指责和谩骂的时候，请你不要沮丧甚至愤怒。

俗话说：一娘生九子，九子各不同。每个人的脾气秉性不同，所受的教育程度不同，表达的方式也就不同，你应该设身处地的为客户着想，站在客户的立场考虑。假想我是客户，我是否会比他更气愤，语言是否会更激烈。这样你的心态就会平和，思路会更清晰，更好的为客户服务。最后，就是专业沟通技巧的掌握及运用。用符合客户的语音、语速以及表达方式来为客户提供优质、人性化的帮助。

除此之外，越来越多的公司已经开通了客户增值服务系统，我们可以引导客户转向自助服务以及推出vip客户的优惠政策并提高客服代表自身的营销意识。

呼叫中心是一个朝阳产业，存在更大的发展潜力，相对于各家产品本身的日趋成熟，客户也越来越趋向是对服务的满意度认可，这也就更加显示了客户服务的重要性。让我们和呼叫中心共同成长，成熟。

**客服工作心得体会篇九**

客服工作是一个与人沟通密切的职业。在这个岗位上，我不仅需要提供及时、准确的帮助，还需要处理各种各样的问题和投诉。经过多年的从业经验，我积累了一些宝贵的心得体会，希望与大家分享。在这篇文章中，我将结合实际案例，从沟通技巧、耐心倾听、问题解决、情绪控制和团队合作五个方面来阐述我在客服工作中的心得体会。

【第一段：沟通技巧】

作为一名客服人员，良好的沟通技巧至关重要。首先，我要保持积极的态度，以友善的口吻与客户交流。其次，我要尽量简明扼要，清晰地表达自己的意思，避免使用复杂的专业术语，以免引起客户的困惑。最重要的是，我要倾听客户的需求和意见，与客户建立良好的互动关系，并及时回应客户的问题和建议。

【第二段：耐心倾听】

在接听客户的电话或处理客户的邮件过程中，我遇到了很多关于产品使用和投诉的问题。在这些过程中，耐心是最重要的品质之一。我要学会安静地倾听客户的问题并理解他们的心情。在倾听的过程中，我要注意细节，以便更好地回应客户的需求。只有当我真正倾听和理解客户的问题，才能提供准确、有帮助的回答，从而增强客户的信任感。

【第三段：问题解决】

解决问题是客服工作的核心任务之一。当客户遇到问题时，我首先要保持冷静，不要急着回答或给予建议。而是先了解他们的具体情况，然后采取适当的行动。有时，我需要与其他部门的同事合作，共同解决客户的问题。在这个过程中，我要保持良好的沟通和协调能力，以便高效解决问题，并及时告知客户解决方案和进展情况。

【第四段：情绪控制】

客服工作常常面临客户的抱怨和不满情绪，因此情绪控制是非常重要的。我要学会冷静地面对客户的情绪，并用平和的语气与他们交流。不论客户情绪如何激动，我都要保持冷静和专业。如果客户的情绪过于失控，我要学会适时转接至上级主管或相关部门，以保证客户问题的顺利解决，并确保工作场所的和谐氛围。

【第五段：团队合作】

客服部门通常是企业团队中最重要的一环。无论是面对突发事件还是处理日常工作，团队合作是必不可少的。我要主动与同事交流、分享和反思，以增进团队间的协作，并提高整体工作效率。当我遇到难题时，我可以向团队中的成员寻求帮助和支持。团队合作不仅可以缓解工作压力，还可以促进知识和经验的积累。

【结论】

作为一名客服人员，我深知工作的重要性和挑战。通过不断实践和总结，我不仅提高了自己的专业能力，也成长为一个更好的人。沟通技巧、耐心倾听、问题解决、情绪控制和团队合作是我在客服工作中的宝贵心得体会。我将继续努力提升自己，并与团队一起为更好的客户体验和企业发展做出贡献。

**客服工作心得体会篇十**

客服工作是一个极具挑战和机遇并存的职业。在这个快节奏、信息流动迅速的时代，客服人员承担着处理各种问题和解决疑虑的重任。通过多年的工作经验，我收获了许多宝贵的心得和体会，与大家分享一下。

第二段：专业知识与技巧

作为一名出色的客服人员，专业知识与技巧是至关重要的。首先，了解产品或服务的细节是非常重要的，只有明确了解了产品或服务的特点和使用方法，才能更好地解答用户的问题和疑虑。其次，良好的沟通技巧也是必不可少的。与用户保持良好的沟通和理解，能够更好地把握用户的需求，提供准确的解决方案。

第三段：耐心与友好

对待用户的耐心和友好是成为一名优秀客服员的核心素质。在工作中，我们经常会遇到一些不礼貌或者焦躁的用户，但作为专业人员，我们需要保持冷静和理智，以友善的态度来回应用户的问题和需求。有时用户的问题可能看似简单，但对他们来说可能十分重要，我们需要耐心倾听并及时给予解答。友好和耐心是建立良好客户关系的基石，也是塑造企业形象的重要一环。

第四段：团队协作与反馈

在客服工作中，团队的协作是不可或缺的。共同面对压力，共同研究解决方案，共同分享经验，可以更快地解决问题并提升整个团队的效率。团队的合作和相互支持也是减轻工作压力，保持积极心态的关键。此外，及时的反馈也是重要的。通过与同事和领导沟通，及时了解自己的工作不足之处，并进行反思和改进，不断提升自己的工作水平。

第五段：持续学习与积累

提升自身的业务能力和专业素养是客服人员不可或缺的要求。我们应该持续学习行业知识，了解最新的产品更新和市场反馈。此外，积极参加培训和学习课程，提升自己的工作表现和业务技能。同时，我们也应该将工作中的经验进行总结和归纳，形成自己的心得体会，以备后续工作中的应用。

结尾段：总结感悟

客服工作是一项需要综合素质和专业知识的工作。通过不断地学习和实践，我逐渐成长为一名优秀的客服员。在这个过程中，我深刻体会到专业知识与技巧、耐心与友好、团队协作和反馈以及持续学习与积累的重要性。我相信，在今后的工作中，我会继续努力，不断提升自己的专业水平，为用户提供更优质的服务。同时，我也希望通过我的分享，能够对想要从事客服工作的人们有所帮助。

**客服工作心得体会篇十一**

客服工作带给我宝贵的知识和满足感，也锻练出语言的沟通技巧，工作中我们不仅要求自己熟练掌握业务知识，更应具备良好的心理素质，时刻保持热诚的态度，聆听所至，真正理解客户的需要。俗语说：“路，是人走出来的”。而伴随我走过这段成长的路却是xx客户服务中心，在这里有同事的关怀、客户的赞扬，当然也会有批评。但我不会因此而放弃和放松，因为这使我领悟到，要做一个专业的客户服务人员，不但要具备良好的心理素质和专业的知识，还要细心、耐心、贴心、尽心，我会更加努力，而正因为我们的努力能为顾客创造更大的价值，这就是我们共同的心愿。

xx客服中心给我带来太多太多前所未有的经验和感受，直至今天我们仍时刻感受到由它带来的工作乐趣通过电话线，通过丰富的语言表达，通过所掌握知识服务每一个打电话上来的客户，让他们得到称心满意的服务。我们在征服，征服一道又一道的难关；我们在收获，获取每个用户的由声音溢发出来的笑脸；我们在学习，接过许多求教的电话所得，我知道的东西还是太少，网络中蕴藏着浩瀚的知识财富，还需抓紧时间继续努力学习。网络在告诉我，时代在飞跑，“学—无—止—境”从这里开始铭入心底。

从一个网上爱好者到成为xx客户服务热线的工作人员，此后便与xx结下了不解之缘，作为xx的`客户服务工作人员，对我来说是一次幸运，更是一份努力。“幸运”，则是我拥有一份充满挑战性的工作，是我踏进it行业的一大步；“努力”，则是通过自己的不断学习和经验积累，让自己获得更多的网上知识，从而不断提高自身的业务水平。在客户工作中，最感到欣慰的是，我们获得了客户的赞扬和客户对我们工作的认可。这是我会继续努力，不断超越自我的最大动力！

从一个刚出学校毕业生到坐在办公室内倾听用户声音，我确实成长了许多。人成长了，知识增长了，学习和体会到书本中绝对没有写上的东西，令我获益良多。在呼叫中心的工作，能磨炼人的耐性，耐心才能聆听客户的需要；能提高工作效率，高效率的工作才能及时为客户解决问题；能培养责任心，这样才可为用户提供更专业更贴心的服务；还有许多，因此我热爱这份工作，热爱这个岗位。每天进步一点点，不为做到最好，只求比昨天更好！

这一崭新的客户服务理念、方式伴随着我走过这段成长之路。当然这一段路也是用鲜花与赞美、汗水与艰辛铺过来的。客户满意的笑声、致谢的话语确实可让我兴奋半天，是我踏实勇敢往前走的坚实支柱；客户不满的声音、责备，使我认识到自己存在的问题，促使我思考，是工作的动力。

**客服工作心得体会篇十二**

时光飞逝，转眼间到移动公司工作有了一段时间，感受颇多，收获颇多。新环境，新领导，新岗位，对我来说是一个良好的发民机遇，也是一个很好的锻炼和提升自已各方面能力的机会。刚到营业厅工作时，我就感受到了一种蓬勃向上，积极进取，暖如春风的工作氛围，感觉到了同事们的热情，执着和敬业。正是在他们的启发和感染下，我开始认真学习业务知识，扎扎实实地苦练服务技巧。业务一点一滴的.学习，心灵一分一分的融入，工作一点一点的进步，我不断坚持着自己的信仰和追求，在此，首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持，关心和帮助。使我能够很快地适应公司的管理与动作程序，努力做好本职工作。进入公司工作以来，我认真了解公司的发展概况及企业文化，了解公司的规章制度，熟悉了公司一些相关的业务知识以有系统的基本操作......

在这几个月里，我工作认真负责，勤勤恳恳，按时并较好的完成上级安排的任务，千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。在这段时间里我首先学习了作为服务营销代表所具备的基本要求和服务礼仪。说到心得体会，感受最深的就是服务，优质的服务态度能带给客户温馨的感受。在营业厅里对每一个客户就是要尽可能的做到使客户满意。客户满意，自然就会增加收益。记得刚上班时我不大喜欢笑，经理赞美我说其实你笑的很可爱的啊，要多点笑哦，这样人也会显得精神活力点。她教导我服务态度很重要，永远站和第一位，服务态度首先是热情，而表达热情的方式就是微笑，面对客户要保持甜美的笑容。为了让自己的笑容更加亲切，自然，于是我有空就对着镜子练习笑容，直到自己满意为止。是啊，一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，举手之劳的一件小事，也能够拉近客户与我们之间的距离。在工作中，我本着\"沟通从心开始\"的服务理念，热情地，真诚地接待每一们客户，让他们直正地，实实在在地享受我们优质，高效的服务。

对于每天的客户不解咨询，我都能够认真对待，牢记\"用户永远是对的，用户就是上帝\"的服务口号，要用同样真诚的微笑，同样耐心的解释，去化客户的误解和怒火，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给客户。记得有一次，有一位客户气冲冲地推门而入，一进门就满口脏话。面对如此怒气冲冲的客户，我只有保持微笑面对，请客户坐下，耐心聆听客户的投诉。我一边耐心地向客户解释疑惑，一边给客户核查话费详意单。疑惑终于打开了，原来客户曾经开通了彩铃，因没有取消，造成每月扣除5元的包月费，而刚好他的基本帐户已经不够抵扣5元的月租了，所以虽然赠送帐户还有钱但却无法拨打电话。当我给客户解释清楚，并征求客户的意见先充值再取消彩铃时，客户不但没了当时进来时的那种粗鲁，反而惭愧地对我说\"真不好意思，刚才语气重了些，态度不好，可你对我这样的误会还热情接待，耐心地解释给我听，恩，移动公司的服务态度挺不错！\"听了这段话，我终于理解了\"服务\"这两个字的概念，知道了在以后的工作中如何去面对客户，如何做好服务工作。那就是\"以诚待人，务实求实！\"

然而对于目前的工作，我只是踏入了门槛，还有很多不足之处，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，我会继续发挥自己的优点及良好的工作作风，从自身做起，不断缯强服务意识与水平还要更加继续注意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技巧，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识应用到实践中仅是机械地去完成工作，更要采取换们思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展示自己开朗，热情，自信，坚毅的一面：在工作中寻找自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造自身的形象。我喜欢看到客户希冀面来，满意而去的表情，喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获得的成就感。

但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的问题而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄。可是，以真诚服务换客户的真情和信赖，让我感到工作多彩而充实，还提升了自身的综合素质。此外，现代的工作环境中具有团队意识是非常重要的。有效的团队工作可以提高工作效率。加入了移动这个大家庭我深深感受到同事们的那种勃勃的氛围，学会了怎样与人相处，培养良好的人际关系。在学习中，主动出击，学，然后知不足，知不足然后能自反也。做到不耻下问，虚心求教，取人之长，补已之短。而领导和同事的爱护，关心，指导和帮助，都尽可能容纳我的不妥之外，让我感到很感激。走进这样的学习集体，让我变得更加有动力了。在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识，这样在解答客户的咨询问题时才不会哑口无言，言不对症。还要做各项服务工作，做好月检查准备，做好本职工作，并努力完成上级分配的任务。

据了解，在中国身信息化社会迈进的今天，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐，休闲，商务，学习等更多层次的需求。在移动工业厅前台工作，接待用户，开展业务，协调关系，化解矛盾，咨询，受理投诉等也发挥着重要作用。我清楚地认识到，要成为一名合格的营业员不容易，这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，及时地向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为适应日趋激烈的竞争，公司要提出服务与业务领先的战略，开展各特色活动，创建各特色服务。加强与其他先进企业或优秀服务窗口的经验交流，不定期组织员工到其他服务行业窗口进行参观，学习，进行对比。通过参观，学习发现自身的不足，促进我们营业窗口服务水平的不断提高。并加大员工自向业务素质及礼仪规范的培训力度，助于班组整体水平的提升。加强客户的关怀，在营业窗口开展各类亲情化服务，加强对投诉用户建议用户的档案建立，继续完善对此类用户的回访与关怀制度，让客户更深切的感受到窗口的优质服务。同时继续定期开展客户满意度调查或客户评议评选等活动，让客户参与我们的服务管理工作。做到企为的服务宗旨：\"追求客户满意服务\"。还要优化经营策略，对不完善的营销方案进行清理规范。总结经验和教训，在清理优化过程中解决好与竞争对手的竞争问题，共同维持良好的市场秩序为\"做世界一流通信企业\"打好坚实的基础。

在这激烈竞争的年代，前进的脚步绐终不能放松，不只我还有我们大家都应该要有信心不辜负移动对我们的期待，虽然肩上的担子很重，也要务实，求实地工作，一起为公司\"做世界一流通信企业\"做出自己应有的贡献。

**客服工作心得体会篇十三**

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变;从一个独立的个体到成为\_\_银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题;在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余;在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作;在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励;在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行\_\_中心大家庭般的温暖;在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴;更重要的是，在这里，我们在\_\_银行电话银行\_\_中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行\_\_中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

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，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

制定如下计划：

一、效完成外呼任务

二、加强自身学习，提高业务水平

三、增强主动服务意识，保持良好心态

**客服工作心得体会篇十四**

这是一个直接与客户沟通和业务量大、业务种类繁多的地方，我的职责是每天接通各个客户的电话，听到他们的一切的意见和建议，建立完整的客户客服沟通档案。回顾这一年来的工作，我学到了很多东西，也发现了自身存在的许多缺点，以下是我的总结报告，请领导评议，也希望提出宝贵意见。

一年来，本人在xx银行xx支行的领导下，坚定自己的政治信念，加强了思想和政治理论、法律法规、金融知识学习，通过学习，转变了自己的思想观念，改进了工作作风，坚持廉政自律，自觉遵守支行纪律和各种规章制度，认真履行自己的职责。

在工作中，我是尽职尽责，尽力而为，领导和同事也给了我很大的帮助和鼓励，在大家的共同了努力下，把我们客服部打造成让客户满意，让客户赞誉的部门，让客户都认为我们\_行的客服部的各项服务都比其他银行的好，也赢得了大批的忠实客户，都愿意来我们这里开立账户和办理业务，为此我尝尝提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在每天繁忙的工作中，我仍然坚持做好服务工作，用微笑去接听每一客户的电话，用认真和耐心细致的解答客户问题，让客户达到的满意度，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解，最终也赢得了客户的理解和尊重。

一年时间，说快也快，忙忙碌碌的日子就这样快过去了，在这一年的时间里，每天听着支行领导的言传身教，严于利己，用心的工作。时间也让我对于\_行的工作有了更深一步的认识和理解，也让自己通过学习去扩大了知识面，让自己可以变得在自己所做的工作中做到模范带头作用，用自己的实际行动去感染和带动身边的同事。各种的经营理念和规章制度，让我养成了良好的行为习惯，做到了“入门\_行正步人，出门\_行走的正”的`个人理想，工作中注重细节和细致的管理，针对违法违规也有的全新的认识和了解，也有了更多的防范措施，工作不但要做的好，还要快，合法，合规，让客户满意是我们的目标。回顾一年的工作和学习，发现自身存在的不足，我个人认为：

1、学习不够，当前的信息时代，是以科技进步作为第一发展力，新的情况和内容会在以后的工作中接连的出现，新的知识和科学会不断的涌现，面对这些，只有无止境的学习各种科学知识和专业文化在能不断适应新的要求和发展。

2、个人工作态度的不稳定，在忙的时候或者遇到难缠客户时，有时间坚定不了自己的信念，也是自己对于工作达不到真正热爱的表现。针对以上问题，20xx年，我的个人努力方向针对以下几个方面：1、加强学习，进一步提高自己的素质和思想觉悟，用熟练的客户服务来稳步提升客服部的服务质量，加强对于应对各种问题的适应和分析解决能力。2、增强自己的个人团队化精神，把自己融入整个大家庭，做到“舍小家，为大家”，放弃个人思想简单化，努力去完成自己与集体的共同发展，克服消极情绪，努力做好自己工作，配合领导完成各项任务和服务。在未来的一年里，我不会有任何的松懈，我指挥努力的去工作，将自己的不足之处和优点之处认真总结，和同事分享自己的成绩，做出在新的一年中怎么去工作的方法，才能更好的工作下去，我可以做的更好。

只有帐算好了，才可以使国家有更好的发展，这就是我们每一个银行工作职员的责任和义务，才可以更好的为早日实现祖国的现代化而添一块砖，加一块瓦。

**客服工作心得体会篇十五**

客服工作是以解决客户问题为主要职责的工作，是非常有挑战性的一项工作。作为一名客服工作者，我在这项工作中收获到了许多宝贵的经验和体会。

二、了解客户需求

客服工作最重要的就是了解客户的需求。在与客户交流中，要耐心倾听并及时解答客户的问题，保持礼貌和耐心。遇到一些不耐烦的客户，也要保持冷静，把问题解决好。要以客户为中心，尽可能的满足客户的需求，让客户感受到我们的专业和贴心。

三、沟通技巧

良好的沟通技巧是客服工作的基础。不同的客户有不同的性格和特点，我们要根据客户的情况采用不同的沟通方式，理解他们的需求和感受。如果客户抱怨或者不满，我们应该及时回应和采取措施，从而解决问题。

四、情感调控

客服工作中也需要情感调控能力。在工作中，我们可能会遇到一些客户不满或失望的情况，需要处理好这些情绪，让客户感受到我们的关怀和专业。同时，我们也不能让自己情绪受到影响。在这种情况下，我们要掌握自己的情感，保持平静和理性，尽可能的为客户提供帮助。

五、责任心

作为客服人员，我们必须要有强烈的责任心。我们要时刻谨记，我们的目的是为了让客户感受到我们的服务，解决客户的问题是我们的职责。我们要做到有事必应，无事也要创造事情来做，确保客户得到及时的帮助。

总之，客服工作是一个非常细致的工作，需要我们具备良好的沟通技巧、情感调控能力和强烈的责任心。我们要时刻以客户为中心，了解客户的需求，提供专业和贴心的服务，为客户解决问题。通过客服工作的实践，能够提高我们的沟通能力和自我调节能力，不断地追求更好的自己，并将这种经验用于工作和生活中。

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