# 2024年客服专员转正工作总结(模板12篇)

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-03-31

*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。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家...*

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。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**客服专员转正工作总结篇一**

步解析。首先是售前导购。售前导购的\'重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑,更在于它可以引导顾客购买,促成交易,提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面,无论旺旺是在线或都其它状态,自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复,让顾客第一时间感受到我们的热情,同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复,自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面,无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包,打开相应的页面,时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力,何如才能做到巧妙的跟客人周旋,既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降,这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少,无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

客服主管试用期工作总结范文二从20xx年11月30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,尽快的融入了东兴证券这个集体。

在试用期阶段自己主要负责完成以下工作:

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:

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。

**客服专员转正工作总结篇二**

现在，三个月的时间结束了，我也即将结束试用期的身份，成为一名真正的客服专员。但我明白，自己的这段时间的工作中还有许多的问题等着我去解决。为此，我对自己在这期间的工作情况总结如下：

一、工作情况总结

在这段试用期的工作之前，我作为一名刚刚毕业的新人，在客服这个工作领域中，其实并没有多少相关的经验。这他那个我对这份工作其实还是很迷茫。但随着领导在工作中的指点和培养，我逐步的学会了如何去完成这份工作，明白了自己该怎么去做好这份工作。

在这段试用期的时间里，我努力的提升自己。作为一名新人，尽管学会了工作的方式，但是许多的东西没有经验的我还是难以做好。为了让自己成为一名适合工作的员工，我就在这段时间不断的打磨自己，改造自己，让自己适应了工作，适应了面对客户的各种问题。对公司和产品的问题也更加清晰明了。

二、个人成长方面

这几个月来，与其说我是在工作，到不如说是在学习和锻炼。尽管在一开始漫长的培训中已经将大部分工作相关的知识和经验都讲解了一遍，但是通过实践之后，问题却依旧还有不少。所以在后来的工作中，我不仅仅局限于在培训中学习到的经验。空闲的时候，我积极的从领导的和前辈的身上吸取经验。通过自己的理解和请教去分析这些经验，并在之后的工作中积极的运用进去。所以在这段工作中，最为忙碌的，其实是学习。

三、整体的总结

这段工作，总的来说，自己做的并不是太好。太多的问提都存在自己的身上，存在于自己的思想里。但是，正因为如此，我才有了前进的动力。让自己能进一步在工作中前进!

现在，自己即将成为一名正式的员工，我将在工作中继续努力的学习，更加努力的精进自己，希望在未来有一天，自己能成为一名更加出色的员工，为公司的发展贡献自己的力量!

**客服专员转正工作总结篇三**

客服专员转正工作总结范文3篇的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将是在未来的一年中，我要面临和改变的首要，也是最重要的问题。(二)工作中的不足在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高，一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

二、下月计划新的一年即将到来，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。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力，12月会是我在usfine实现蜕变的一月。

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。(二)勤学习，提高专业服务能力。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，熟悉公司的产品，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。

发现大家工作中的亮点，加以学习和自我提高人生意义的大小，不在乎外界的变迁，而在乎内心的经验。..，提供更真实的招聘信息，.附送：

客服专员转正申请书

客服专员转正申请书

我于201x年4月21日进入公司，根据公司的需要，目前是客服部的一名员工，现在主要负责销售中心前台接待员的工作。根据公司规章制度，试用人员在试用期满一个月合格后，即可被录用成为公司正式员工。因此，我特向公司申请:希望能根据我的工作能力、态度及表现给出合格评价，使我按期转为正式员工。

现将这一个月我个人在公司的情况做一下总结: 在工作中，我和另一位同事在主管的领导下，负责销售中心的接待工作，跟进好每位客户的茶水服务，以及负责茶几台面杂物收拾整理，协助业主签物业协议和临时管理规约，认真受理业主的咨询和投诉。

在这一个月的时间里，我初步了解楼盘的整体情况。在这里学会了怎样与客户更好的沟通，和同事之间关系相处融洽，有很强的团队协助能力，积极学习新知识，注重自身发展和进步。一个月以来，我在公司领导和同事们的热心帮助 关爱下取得了一定的进步，但我发现自己还是有一些不足的地方，有时客户离开销售中心，自己却忘记整理茶几上的杂物，今后我一定会加倍注意。同时，也希望领导和同事对我工作出现的错误多多提醒和指正。

总之，经过这一个月的试用期，我认为我能够积极、主动、熟练的完成自己的工作，在工作中能够发现问题，并积极全面的配合公司的要求来展开工作，与同事能够很好的配合和协调。在以后的工作中我会一如继往。对人:与人为善，对工作:力求完美，不断的提升自己的综合素质，以期为公司的发展尽自己的一份力量。

在此我提出转正申请，希望自己能成为公司的正式员工，恳请领导予以批准。

此致 敬礼！!申请人： 申请日期： 范例二

3.可以及时的向销售人员反映问题订单和已完成订单，保证准确、及时发货; 4.定期催收货款，保证货款回收。

5.能及时的发现问题和提出解决问题的建议，并在周报中向领导反映。

当然，在工作中我也出现了一些小的差错和问题，部门领导也及时给予指正，这也促进了我工作的成熟性。综合看来，我觉得自己还有以下的缺点和不足: 1.工作经验有限，对工作的预见性和创造性不够，与公司的要求还有一定的差距;对产品专业知识掌握的不够深，需要加强学习;3.考虑问题有时不够全面，需要向领导和同事学习。

总之，在以后的工作中我会更加地严格要求自己，在作好自己本职工作的同时，不断的学习与积累，不断的提出问题，解决问题，不断完善自我，使工作能够更快、更好的完成，为公司创造出更好的效益，自我价值得到体现。在此我提出转正申请，希望自己能成为公司的正式员工，恳请领导予以批准。

此致 敬礼！!申请人： 申请日期：

**客服专员转正工作总结篇四**

我于20xx年2月28日正式在xx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总结汇报。

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xx的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**客服专员转正工作总结篇五**

要做一名合格的客服人员，应具备严谨的工作作风、热情的服务态度、熟练的业务知识、积极的学习态度，耐心地向客户解释， 虚心地听取客户的意见等。今天本站小编给大家整理了客服专员转正工作总结，希望对大家有所帮助。

时间如白驹过隙般飞快流逝，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。

在试用期阶段，作为一名客服人员，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。本人对自己负责的产品尽量多可能的进行了了解和认识，尽可能给客户提供更多的购物建议，解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能。

当然，本人在工作中还在存在着缺点和不足之处，本人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，本人相信经过努力，工作会越做越好。

在今后的工作中，作为客服部团队的一员，本人将更加努力上进，实现自我、创造价值，因此，恳请上级领导能批准转正，让本人成为一名正式员工，谢谢!

入职半个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较 好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中 出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。 淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客 之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一 位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交 易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户 提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认 识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然 此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就 本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。 首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可 以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。 在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方 面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到 及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可 以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助 的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的 哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常 考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡 垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降， 这个需要自己在工作中不断去学 习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热 情态度去对待每一位客人。

从20xx年11月30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，尽快的融入了东兴证券这个集体。

在试用期阶段自己主要负责完成以下工作：

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：

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。

在正式成为东兴证券的一员之后，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。按期完成总部和各营业部客户服务中心客户服务平台坐席系统的上线工作，认真协助公司各营业部客户服务中心的上线工作，同时认真协助完成对公司客户服务中心制度建设，而且加强对自己今后负责的客户服务中心呼入组的团队建设管理，积极主动配合领导和同事开展各项工作。

**客服专员转正工作总结篇六**

三个月的时间转瞬而过，作为一名新人客服，在这次段时间的工作中，我努力的让自己在工作中做好工作的每一件事，解决好每一个问题。尽管也还是有许多不足的因素存在，的那是对我而言，我在这段时间却是有了非常重大的收获。

现在，三个月的时间结束了，我也即将结束试用期的身份，成为一名真正的客服专员。但我明白，自己的这段时间的工作中还有许多的问题等着我去解决。为此，我对自己在这期间的工作情况总结如下：

在这段试用期的工作之前，我作为一名刚刚毕业的新人，在客服这个工作领域中，其实并没有多少相关的经验。这他那个我对这份工作其实还是很迷茫。但随着领导在工作中的指点和培养，我逐步的学会了如何去完成这份工作，明白了自己该怎么去做好这份工作。

在这段试用期的时间里，我努力的提升自己。作为一名新人，尽管学会了工作的方式，但是许多的东西没有经验的我还是难以做好。为了让自己成为一名适合工作的员工，我就在这段时间不断的打磨自己，改造自己，让自己适应了工作，适应了面对客户的各种问题。对公司和产品的问题也更加清晰明了。

这几个月来，与其说我是在工作，到不如说是在学习和锻炼。尽管在一开始漫长的培训中已经将大部分工作相关的知识和经验都讲解了一遍，但是通过实践之后，问题却依旧还有不少。所以在后来的工作中，我不仅仅局限于在培训中学习到的经验。空闲的时候，我积极的从领导的和前辈的身上吸取经验。通过自己的理解和请教去分析这些经验，并在之后的工作中积极的运用进去。所以在这段工作中，最为忙碌的，其实是学习。

这段工作，总的来说，自己做的并不是太好。太多的问提都存在自己的身上，存在于自己的思想里。但是，正因为如此，我才有了前进的动力。让自己能进一步在工作中前进!

现在，自己即将成为一名正式的员工，我将在工作中继续努力的学习，更加努力的精进自己，希望在未来有一天，自己能成为一名更加出色的员工，为公司的发展贡献自己的力量!

**客服专员转正工作总结篇七**

员工试用期转正，这表明快要转为正式的员工了，在即将转为正式的员工的你该如何写转正工作总结呢?下面是由本站编辑为大家整理的“客服专员转正工作总结”，欢迎大家阅读，仅供大家参考，希望对您有所帮助。更多文章在本站工作总结栏目，希望您关注与阅读。

客服专员转正工作总结【一】

弹指一挥间，我的工作试用期已接近尾声。通过这两个月的学习与工作，从中熟悉了公司以及有关工作的基本情况，了解物业公司的重要工作内容与职责，对物业公司的工作有了一个具体的了解。在即将过去的两个月时间里，在公司领导的关心和指导下，在同事们的热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情况简要小结如下：

一、严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。做为一名公司的新进员工，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。

二、主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。

三、做好前台的门面工作，整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

四、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

五、做好电话的接听工作，回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。

六.严格把关进出人员，非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应答，然后电话通知内部相关人员允许进入的才可放行。

七、协助其他部门做好临时交托的各项任务。除了前台应完成的任务外，同时作为一名客服部的人员我还应该做好的有以下几点：

一、 对于商户咨询和投诉的处理，应服务热情、周到、礼貌、用语规范，耐心细致的的受理并做好相应的记录，如遇到处理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和解释，稳定客户情绪并及时汇报上级领导处理解决。

二、 对于商户的日常维修工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便维修部门跟进，迅速填写好保修单移交给相关部门，待维修完工商户确认以后将维修单编号归档。

三、 协助客户部门的其他工作人员完成领导交托的其他工作。

试用期结束后又将是一个崭新的开始，作为意邦的一份子，我会尽全力做好自己分内的工作并协助其他部门完成交托的任务，努力学习相关知识，提升自己的工作能力，基本改善自己的不足。最后感谢领导给了我这次机会，我会在今后的工作中努力进取，为做一个称职的人员而不断地提升自己各方面的能力与素质，为公司的发展贡献出自己的一份力!

客服专员转正工作总结【二】

时间如白驹过隙般飞快流逝，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。

在试用期阶段，作为一名客服人员，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。本人对自己负责的产品尽量多可能的进行了了解和认识，尽可能给客户提供更多的购物建议，解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能。

当然，本人在工作中还在存在着缺点和不足之处，本人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，本人相信经过努力，工作会越做越好。

在今后的工作中，作为客服部团队的一员，本人将更加努力上进，实现自我、创造价值，因此，恳请上级领导能批准转正，让本人成为一名正式员工，谢谢!

客服专员转正工作总结【三】

公司在给客服专员岗位三个月的试用期中，相信每一位客服专员通过自身的努力都会得到一定的提升。在通过了公司的试用期之际，如何写一份转正工作总结呢?以下是一份客服专员转正工作总结的范文，可供参考。

您们好!

我于xxxx年2月28日正式在xxx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。

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。

客服专员转正工作总结【四】

首先要感谢领导对我的信任和支持，是你们的信任和支持给我带来了对工作的热情和信心，随着导医新形象的树立和咨询业务营业额的稳步提升，我们带着喜悦、带着经验、带着对现状不满、带着对新年的计划和希望进入 年，为更好的收获 ，我将总结去年的经验和不足，不断完善和提高自己的管理水平，有效提高部门工作质量。

在目前的工作中，我主要负责客服导医和咨询热线的管理工作，根据拟定的工作计划和领导的安排，本部门工作顺畅，由于入职时间短，现将工作3个月的主要工作进行总结，敬请批评指正。具体总结如下：

一、主要完成的工作

1、客服导医的管理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的\'检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等;特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言;平均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部(发杂志)等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

2、咨询热线工作

咨询热线工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。3月来，从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在吴总和董主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%的成绩，从而提高了社会效益和经济效益;我主要做了以下几方面的工作：

(一)、制定部门咨询师的岗位制度;

(二)、与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率;

(三)、在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习;

(四)、根据患者信息进行初步的市场调查和分析，便于更好地开展工作;

(五)、维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者显身说法，开发其身边的患者，试图提高我院的经济效益和社会效益。

二、工作中的几点不足

(一)、由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知识相对欠缺，虽然工作中小心瑾慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

(二)、对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

(三)、由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机决定的能力，在工作中有时会感觉这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

(四)、电话热线方面的不足主要体现为：相关知识和经验较少，工作预见能力不强;对市场信息了解不够;专业知识不足，没有做好员工的培训工作。

三、工作建议

(一)、院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

(二)、医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

(三)、医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收入消费者，尤其是咨询预约病人。

(四)、加强对全体医护人员业务技能、服务管理和医疗法规等知识的培训。

(五)、开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体人员进行宣教，以免影响工作效率。

(六)、让全员树立“顾客不满危机”意识，让员工参与院服务质量管理，创造最大顾客价值。

客服专员转正工作总结【五】

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。

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。

**客服专员转正工作总结篇八**

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x，毕业于x大学x专业，于20xx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x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x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。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。

**客服专员转正工作总结篇九**

经过试用期间在客服工作中的努力让我达到了转正的要求，无论是领导在客服工作中给予的支持还是自身的努力都是不可或缺的，另外我也要珍惜自己取得的工作成果才能够更好地改进自身存在的缺陷，相对于在客服工作中出现差错被领导指责而言还是应该想办法将其做好才行，因此我总结了以往完成的客服工作以便于在综合素质方面有所提升。

针对客户的咨询能够做好详细的记录以便于处理相应的投诉，由于客服专员在工作中常常会遇到客户投诉的情况自然要慎重对待才行，要严格遵循工作流程才能够通过自身的努力给予客户良好的反馈，在通讯过程中能够通过言语的引导理解客户的需求从而将其意见进行反馈，若是在自己职权范围内能够将其解决的话也会向客户提供完整的方案，至少在解决客户疑虑的同时也要体现出客服专员的服务水平才行，当客户主动联系自己的时候便要为对方提供相应的咨询服务，无论是客户意见的记录还是后续的反馈都要做好持续的跟进。

客服工作技巧的学习与经验积累方面能够保持良好的态度向领导与同事请教，为了简化工作流程从而在服务水平方面有所改善，我经常向部门领导请教客服工作技巧的运用以便于积累相应的经验，主要还是不希望自身的发展存在着难以突破的局限性以至于影响到后续的职业晋升，再加上我对客户的回访以及维护方面确实存在着做得不到位的地方自然要引起重视，在记录客户意见的同时也需要进行理性的分析才能够让自身的工作能力得到相应的改善。

订单管理方面则实现和部门领导进行沟通之后再按照流程进行处理，由于我不擅长处理订单方面的工作从而需要做好相应的学习与沟通才行，至少不能够让订单管理成为自己在客服专员工作中的短板才能够有着更好的发展，因此每次接受订单的时候我都会先和部门领导进行沟通再来进行处理，除此之外我也根据同事提出的意见改进了自己处理订单的方式并做好了后期的回访工作，在与产品部门进行沟通的时候也通过较好的态度使得对方能够尽快处理客户的意见。

实际上在我转正过后不应将自身的发展局限于电话的接听与产品信息的学习，无论是技术答疑方面的知识还是客户订单的管理都要得到强化才行，因此我会更加认真地对待客户反馈问题的处理以及后续的跟进工作，希望能够通过综合素质的提升从而在客服专员工作中有着更好的发展。

**客服专员转正工作总结篇十**

首先很高兴能加入xx，成为xx里的一份子，也感谢公司领导给予我这样的一个平台。

x月xx日，怀揣着新梦想、新起点，我来到崭新的环境，加入全新的公司开始自己崭新的希望，由原本熟练的销售内勤岗位转做客服专员，基于对房地产的了解和熟知，加上原有的经验积累，到公司入职时第一时间便能快速地进入角色，认真尽责地做好公司领导下达的每一件事。

1.业主电话回访问卷调查;

2.业主生态园年卡办理;

3.业主每天生日电话问候鲜花贺卡派送;

7.处理公司公众号后台信息留言回复操作，随时支援协助其他部门人员;如果你没做过一份，你就不会懂得这份的艰难和收获，毕竟没有切身实践就不会有真实的发言权。在还未转做客户专员时的我一度就认为这个职务肯定很清闲，看起来那么不起眼也没什么特别的贡献，如果不是为了能有更多时间去完成自己的终身事情，我可能并不会毅然果断的选择这份。

但当我选择这份后，发现想要做好它依然需要花费我所有时间和精力。因为我想要做好每一件事情，哪怕微不足道，我只为自己的心。也庆幸选择了这个岗位，它让我又重新理解了一些道理，任何一种选择只要是自己想要的那就是值得的，然后只需要尽自己最大努力去做好它、去享受每一天带来的快乐;任何一份不起眼的，在一个公司组织内都会发挥着它无形的无穷尽的力量，好比一个螺丝钉一样，虽渺小却不可缺少。

两个月的客服让我切身体会到这份看似不起眼却蕴含意义，把公司的愿景好心情传播给客户，让客户信赖去感受公司的真挚、热情、责任。我的着重是业主电话回访调查及业主生日电话问候，在每一个业主回访电话中我都得到了许多有益有弊的信息，客户会把最真实的感受想法倾诉给我，而我会第一时间记录下他们的回馈。这其中有非常满意认可祥源的主业，他们会带来新一轮的\'推荐，带来新的意向客户，而我要做的就是第一时间反馈给前线销售的置业顾问，方面他们第一时间去联系客户。

当然每个公司都不是尽善尽美的，这其中也有一部分问题客户，会在电话里对我控诉许多这样那样的问题和麻烦，而我要做得就是耐心去倾听客户的抱怨以及站在公司的角度尽力给出合理的解释，安抚客户情绪。再把这些问题回馈到公司领导层，希望能对公司后续的改善发展起到一丁点作用。

“客服”顾名思义为客户服务，属于房地产公司售后环节，比起前期销售它的确不算什么，也没有什么可炫耀的，只要房子能够卖掉卖好大家都嗨皮，可是客户凭什么一定要选择你的房子?这时房产售后客服就突出了，如果售后客服做得细致突出，业主口碑较好无疑就会直接推动二次销售，好比一个食物链，但却是一种良性循环，存在在公司里的每个部门每个个人，都有他不得不存在的理由，也有他必须存在的结果。

尽管很认真的去做每件事，但还是会存在不足以及自身需要学习新的知识了解更多新的技能，以致于能够更好的为公司服务也为了让自己成为更好的人，也非常希望公司领导能给予我新的指示和指导。鉴于自己中接触到的事情，建议公司倡导各个部门在前一定要做到及时、有效的沟通了解合作，避免出现信息不对称。

公司x季度誓师大会中，领导们的总结讲话里很感触的几句话：

“买下xx，安家生态园”“一日之计在于晨，奋力拼搏、剑指x亿”

“市场从来不需要敷衍和解释，只需要相信自己一往直前，逢山开路、逢水搭桥”

“梦想是一个人最大的情怀”

我很渺小但我也有梦想，都说一勤天下无难事，也愿在这样xx筑梦进程中享有出彩的机会，更能收获健康、财富、快乐、拥抱和人。

**客服专员转正工作总结篇十一**

1、vip会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉(前台投诉和电话投诉)。

3、商场大门显示屏信息的录入与播放。

4、每日邮件收发。

5、商场内部其他事务处理。

6、播音室日常工作。

我所接手的客服部经过前期招聘工作之后,人员编制正常,前台服务部4人,播音室2人,共6人,全部实行商场正常早晚班制度。目前客服部运作的优势特点如下:

1、员工新老交接正常,没有业务不熟悉的员工独立上岗的状况,业务熟练。

2、客服部员工与各楼层、各部门衔接顺畅,工作配合较默契。

3、楼层管理到位,有效地辅助管理了客服部前台。

4、客服部前台工作细致周到,办事准确,例如每日邮件收发,员工订餐,商场故障维修处理等。

5、播音室工作进展顺利。

1、前台简化接待客户投诉流程

装开业,类似上述情况很有可能因此而产生。

2、工作记录缺失

前台没有工作记录,前台员工所作工作无据可查,整个前台只有一本手写vip客户登记本用以将会员信息录入到计算机系统中和一本邮件领取登记本,没有客户投诉记录单,电话接待记录,失物、寻人等其他工作记录单,播音室只有日常播音记录一份,每日临时播报(广告、促销信息、寻人、移车、失物等)没有记录。这种工作方式导致员工工作积极性低,对于应做工作往往消极怠工能推就推,如果造成工作失误无据可查,员工间会互相推脱,无法追究责任。另外工作记录缺失导致客服主管无法正常管理员工工作职责,难以提高管理工作的质量,这也是造成我商场客服部主管流失严重,无法长期开展工作的.一个原因。

3、客服部员工考勤纪律差

客服部员工考勤差,两天两人三次擅自脱岗超过半个小时,均以身体不适为借口,但都没有请病假,如不被主管查岗则不会如实上报,整个部门无排班表,员工间随意倒班不报主管批准,相互包庇。

4、办公成本过高,办公用品消耗量超出了本部门的预损耗量。如播音室多次申领笔、纸,前台胶带消耗量大。

5、客服部相关职能转移

客服部的客户投诉处理权限,商品退换,发票开据,团

购等职能被其他部门分散管理,造成客服部员工工作闲散,无所事事,思想懒散。

6、无后期客户忠诚度培养

客服部对于vip会员的后续服务根本没有,前台服务人员对会员权利不清楚,单纯建立客户档案后没有进行跟踪服务,客户维护、回访等工作。

1、要求客服部主管加强考勤管理,保证员工出勤,工作期间严格管理,严查员工在岗纪律,每周制定规范排班登记表,整顿部门工作纪律。

2、对员工进行小型部门内独立业务培训,如接待投诉流程,退换货流程,改变原有的简单流程,规范工作流程。目的是为今后客流量增加避免工作混乱权责不明的现象。

3、制定工作记录本,投诉记录、电话投诉记录、邮件收发记录、临时播音稿件记录,前台其他服务记录等,便于领导检查工作和主管管理员工。

4、建立客户后续跟踪服务制度,用以培养和维持商场的固定消费群,建立客户对商场的忠诚度,特别是对vip会员客户进行追踪服务,如定期客户电话回访、大型促销活动通知,积分换购温馨提醒等,来配合营销部、企划部工作。

的,再如电话外线拨打要做登记等。

6、客服部相关业务可以适度分担,如开发票、退换货等权责,前提是要保证客服部主管拥有具有良好的执行力,否则容易管理不力造成混乱。

**客服专员转正工作总结篇十二**

时光飞逝，我在后勤服务10086办公室工作已半年。忆起初来时的懵懂，对话务员工作仅有简单粗浅的认知，接听电话，随着培训的不断深入、技能的日益熟练，我发现看似简单的接听电话过程中竟然包含着沟通技巧、礼仪、工作态度、责任心以及客户的一声“谢谢”，这让我对这份工作从认知向深知转变。

话务员的工作看似光鲜，其实不然。记得第一天上班，观察资深话务员接听电话那么顺畅，对答流利，彬彬有礼，我的脑海中闪现出一个巨大的感叹号，电话原来还能这样接听！我暗自下定决心，必须让自己掌握此项技能，唯有努力才能在工作中游刃有余，轻松面对。我开始从话务礼仪、服务范围、规范记录等方面进行学习，基本掌握了基础内容后，尝试接听电话。心理紧张、对答吞吞吐吐是我当时的工作状态，但是在自身的不断努力下、在同事们不断鼓励、支持下，我的紧张和害怕越来越少，接听电话日趋熟练，我变得越来越自信。

面对随后的话务员技能竞赛，我信心满满，积极熟悉校园环境，认真准备，与此同时，自满的苗头也开始滋生。经过笔试、实操等考核，我清晰地发现自己离一名优秀的话务员还有不小的.差距，也检验出自己存在的问题，不能灵活运用基础技能。我再一次沉下心来，从话务工作的基础开始练起，坚信在下一次的技能竞赛中能够取得优异成绩。

我们部门是后勤面向全校师生员工的窗口，作为一名话务员，自己的言语都有可能成为被关注的焦点。“工作无小事”、“未雨绸缪”是我工作时的提示语，我相信通过自己的努力一定能为部门的品牌建设出一份力。

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