# 2024年对客服工作的总结一段话(优秀10篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-04-10

*对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。对客服工作的总...*

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**对客服工作的总结一段话篇一**

\_\_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。

**对客服工作的总结一段话篇二**

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。

**对客服工作的总结一段话篇三**

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。

**对客服工作的总结一段话篇四**

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。

**对客服工作的总结一段话篇五**

（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

**对客服工作的总结一段话篇六**

本月遗失件及客户投拆明显有所减少，希望所有部门及分公司继续保持。但延误件及破损件很多。分公司旬阳申通没有做到件签收的我司已发现2票，并且很多快件不知为何延误多日，且造成很多网点公司投拆，极其影响安康片区的服务质量。上月我司已多次强调，但并无明显改善。

一、简单汇报

1进港件延误件：

紫阳分公司：1票（此件25号到达紫阳，留仓暂时无法派送，一直到1号才送达客户，并没有留言对方，由于操作失误目前已处罚200元）

旬阳分公司：3票（其中一票没有做到件只有签收，并且延误6天目前正在处理中。另外两票旬阳操作不当延误多日目前正在处理中）

安康公司：1票（此件我司已与总部联系处理）

2进港件破损件：

安康公司：1票（业务将快派送过程中不小心将文件袋弄破，且将内部文件撕坏，目前还在处理中）

紫阳分公司：1票（此件安康已做破损，目前正在处理中）

3出港件理赔：安康公司：1票（发到广东的，客户签收后说内件少2件衣服。目前正协商中）

4客户投拆2票（业务员私自将快件放门房没有通知客户两次。本月已整改）

二、客服部存在的问题：

二、业务部存在的问题：

1回访时经客户提供部分业务员没有给财务全额上交业务公款。2分公司对于网点公司投拆的延误件没有引起重视。3部分业务员没有将发件电话填写清楚4发件时面单填写不规范，部分没有显示发件客户信息以及发件人电话。5部分业务人员并没有规范包装，造成发出货物常有破损现象。

三、分公司存在问题

1标准语言部分还是没有到位，经网点公司提供部分网点客服电话是常没有人接听。2旬阳分公司巴枪操作不规范，部分快件没有做到件后直接签收，且延误多天。自取件经常是放公司超过三天了还没有给对方公司留言，且无留仓内容。造成很多网点的投拆。3问题件留言不规范，留仓件扫描不正确，总体来说是对客服细则的了解不够透彻。

四、以下是六月份整改计划，

业务部：1发件客户信息一定要写全，并注明内件物品数量。2包装一定要规范。对于贵重物品一定要提醒客户保价（并给客户说明保价与不保价的赔偿区分）3加强上门取件的时效，对于违禁品一律不许收寄。

希望各部门领导及分公司负责人引起重视！安康片区的服务质量的提升是需要安康片区所有同仁的努力。我们只有不继的改善才能将服务质量稳步提升！

**对客服工作的总结一段话篇七**

时光飞逝，不知不觉，x已经工作一年了。在我看来，这是一个短暂而漫长的一年。缺的是我还没来得及掌握的工作技能和专业知识。时间过去了；长的是，要成为一名优秀的客服人员，一定还有很长的路要走。经过一年的工作学习，我对客服从不熟悉到熟悉。

很多人对客服工作不了解，觉得简单、单调甚至枯燥，其实就是接电话、做笔记、没事的时候上网而已。事实上，要成为一名合格称职的客服人员，需要具备相关的专业知识，掌握一定的工作技能，并具有高度的自觉性和责任感，否则工作中会出现失误和失职；当然，我一开始并没有意识到这一点，但在工作中经历了各种挑战和磨炼后，我才深深体会到。

以下是我这一年工作的主要内容。

作为一名客服人员，我始终坚持“把简单的事情做好，不简单”。每当遇到复杂的琐事，总是积极而勤奋地去做；当同事遇到困难需要接班时，可以毫无怨言地放弃休息时间，制定好工作计划，坚决服从公司安排，全身心投入工作。

作为家电企业的基层客服人员，我深深体会到，理论学习不仅是一项任务，更是一种责任，一种境界。一年来，我一直在努力学习，努力提高自己的理论水平，加强自己的思维能力，注重理论联系实际，用实践锻炼自己。

因为它的“小”，细节往往让人觉得繁琐，无暇顾及。对工作有耐心，多关注细节，强化工作责任心，培养工作热情；对工作有耐心，多关注细节，强化工作责任心，培养工作热情。

取长补短，提高自己各方面的能力，跟上公司的步伐。很幸运，我能加入x客服部可爱优秀的团队。x的文化理念和客服部的工作氛围已经不知不觉的感染和推动了我。让我在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是在新的一年的工作中挑战自我，超越自我，取得更大的进步！

**对客服工作的总结一段话篇八**

一、提高服务质量，规范前台服务。

自20\_年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20\_年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们立刻下整改通知书，责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，透过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步构成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一向不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要资料有：

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，务必在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员务必站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在必须程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的职责等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富搞笑的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了超多的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合此刻物业的实际运营状况，0。3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种状况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

透过一次次的活动，体现了\_小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20\_年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一向配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一向未交过水费。我们务必抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种状况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20\_\_多住户，我们务必在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一状况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。透过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2。0元/吨上调到2。8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454。7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，代替以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

八、不辞辛苦，入户进行满意度调查。

根据计划安排，20\_年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，回到1600份，回收率为62%。

20\_年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善\_物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的持续高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为\_\_业公司谱写崭新辉煌的一页!

**对客服工作的总结一段话篇九**

客服是一个需要耐心和责任心的岗位。热情积极的工作态度非常重要。在工作中，严格按照公司的要求，工作服，五官。热情对待每一位业主，热情引导他们到相关办公室。为公司和业主提供了便利。接电话时，耐心倾听主人的询问，尽可能做出相应的回答。

在xx物业工作前，虽然做过前台，但还是需要学习和努力。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务理念有待进一步深化。在工作期间，我学会了如何更好地沟通，如何务实和积极进取。

前台之所以叫“前台客服”，是因为在做好这个工作之前，我觉得首先要对这个岗位有一个正确的认识，这样才能充分发挥自己的潜力去做好，去提高。我觉得前台的客服不能从字面上理解。只是公司的门面，只要外表装饰的漂亮就行，内部就忽略了。这恰恰是最重要的。

前台客服人员作为公司整体形象最直观的体现，来电和访客的`一言一行都会给对方留下深刻的印象。他们的印象不仅仅是对前台客服人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台客服人员在他们的工作中起着非常重要的作用。

1.通过前台客服工作的实践，可以帮助新员工快速了解公司内部组织架构，也有助于加强对公司新老主人的了解。作为一个前台的客服人员，我觉得前台的客服人员在处理这些信息的时候要注意多听多看，因为只有这样才能在收到一些信息的时候迅速做出反应。比如在多听中，要注意同事是否在办公室打电话。当有电话进来找这个同事时，你可以迅速把这个信息传达给对方，根据事情的紧急程度做出合理的处理；在多思考中，你要关注自己观察到的、听到的信息，多思考如何用规范的方式处理来电者的信息。；在多读书方面，要时刻关注公司内部的人员流动。

2.前台客服的客户复杂多样，从公司老板、重要业主到送水工、清洁工都有。但是，对于这些不同的车主，营销方式只有一种，那就是直销。所以在工作过程中，前台客服人员一定要注意自己的言行，因为他们做的每一个细节都代表着公司的形象，所以要认真对待每一位业主，用同样的热情和周到的服务为业主服务，让业主给自己和公司留下美好而深刻的印象。

在这个过程中，我觉得平等相待很重要，因为在工作的过程中，尤其是在和业主电话或者沟通的过程中，第一时间辨别对方的身份是非常困难的。所以，只有用热情积极的态度和周到的服务对待每一位业主，才能做到尽善尽美，让双方在沟通中享受快乐。

3.前台客服的工作比较复杂。在这些复杂的工作过程中，我们要善于总结，勤于思考，在不断学习的过程中逐步完善自己，把这些复杂的东西逐步编程整合。你应该及时纠正你没有处理好的事情，尽量不要再犯同样的错误。其实这些事情说起来容易，但是在实际工作中真正做到这一点并不容易。所以你在跟进工作的过程中要注意跟进自己。做很多事情的时候，要站在对方的角度考虑问题，尽量让客户满意！

在新的一年里，我将恪守本分，不断提升自己，在日常工作中努力学习，取长补短，认真完成领导安排的工作，不辜负业主和领导的期望！

**对客服工作的总结一段话篇十**

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时光的长短，电话客服都能够给人很大的成长。下面是爱汇网小编给大家整理的客服工作总结，供大家参阅!

时光如梭，转眼间20xx年度工作即将结束，自入职xx项目以来，在项目领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了年初预期工作目标及各项工作计划。一年以来，客服部围绕xx收费工作，加强了部门内部管理工作，强化了xx服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷、赔偿事件，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作用心性得到大幅提高，业主满意率有了显著提高。现将本年度工作总结如下。

本年度xx收费1220000元(截止到2024年12月15日)，收缴率80%，清缴上年度xx费10000元;处理赔偿纠纷42起，达成率100%;协调处理大型xx保修维修10件，业主基本满意;接待业主上门投诉12件，处理及时率100%;受理日常报修120件，合格率100%;上门面访700人/次，受理意见、推荐200余件。

一、本年度部门工作表现好的方面

(一)规范内部管理，增强了员工职责心和工作效率。

自加入xx项目客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表此刻员工职责心不强、工作主动性不够、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门职责制，明确了部门员工的职责及工作标准;加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作职责心。目前，部门员工工作用心性较高，由原先的被动、有条件的工作转变成此刻的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

(二)采取多种形式和措施，巩固和提高了xx收费水平。

本年度xx费累计收缴1000000元，收缴率同比去年增长7%(去年xx费收缴率60%)，总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费用心性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，透过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。第二，收费措施服务化，透过增进业主满意，促进业主交费意愿。收费工作是xx服务水平的体现，xx服务水平是收费的基础，因此，服务是提高xx收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一向未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮忙解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因xx无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的用心性。第三，收费工作绩效化，透过激励员工收费用心性提高收费水平。收费工作一向是客服部难度最大的工作，员工收费一向用心性不高，且会附带条件的加班收费。

(三)严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员持续良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自我的事情去对待。

(四)圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基础。

6月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续852户，处理入住期间产生的纠纷31件，各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服员透过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

(五)密切配合各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，透过反馈信息及时为业主带给服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题92件，与保安有关的问题40件，与保洁服务有关的问题23件，与开发商有关的问题56件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

(一)员工业务水平和服务素质偏低。

透过部门半年的工作和实践来看，客服员-业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表此刻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。

(二)xx收费绩效增长水平不高。

从目前的收费水平来看，同比本市75%的平均水平还有必须差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的用心性不高、前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费用心性和催费方式、方法为主要因素。

(三)部门管理制度、流程不够健全。

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工职责心和工作用心性受到必须影响。

三、20xx年工作计划要点

2024年我部重点工作为进一步提高xx费收费水平，在09年基础上提高4-7个百分点;部门管理基本实行制度化，员工职责心和服务水平有显著提高;各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

(一)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率到达85%左右。

(二)进一步提高xx收费水平，确保收费率到达80%左右。

(三)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、推荐。

(六)加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾09年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

xx年即将过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来xxxx工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来xxxx应聘客服岗位的事就像发生在昨日一样，但是如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。客服工作总结与计划。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，但是是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握必须的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作职责心，否则工作上就会出现许多失误、失职。前台是整个服务中心的信息窗口，只有持续信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和推荐，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成状况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，持续原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下方是我这一年来的主要工作资料:

1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新;

2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上;

3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;

4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈;

5、理解各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪。

7、新旧表单的更换及投入使用;

8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。客服工作总结与计划。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮忙下，让我在遇到困难时敢于能够去应对，敢于理解挑战，性格也逐步沉淀下来。在xxxx我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自我的工作职责。所谓微笑服务就是当你应对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终持续微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自我做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在2024年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自我，着重加强以下几个方面的工作:

1、自觉遵守公司的各项管理制度;

2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪;

5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自我各方面潜力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入xxxx这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我;让我能够在工作中学习，在学习中成长;也确定了自我努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一齐取得更大的进步!

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时光的长短，电话客服都能够给人很大的成长。以下是一位电话客服工作总结:

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光了，在这五个月的时光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。

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:“选取了建行就是选取了不断学习”。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仅是任务，而且是一种职责，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，强化思维潜力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自我。

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;其次是按自我的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时光学，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，在工作中持续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:

三、增强主动服务意识，持续良好心态;

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。

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