# 2024年案场客服工作总结(实用15篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-08-19

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**案场客服工作总结篇一**

一年的工作算不上忙碌，但是在工作中，我的收获却是满满。尤其是在与人交流交往方面，更是有了大大的提升。而且这些提升都很好的帮助到了我的工作方面。现在，我对自己这一年的工作做好总结，希望能根据这一年的工作更好的提升自己。我的年终工作总结如下：

一、个人方面

我是在20xx年x月加入的xxx物业公司，在刚加入的时候，作为一名客服，我的经验还非常浅薄，虽然在领导们的培训下学会了基础的工作，但是却还并不能熟练的运用于工作当中。

在最初对自己的鉴定中，我非常不满意自己在初期的表现，对业主的们的来电处理的过于死板，导致很多的业主都对我的服务并不满意。

但是在当时，我自己也认识到了自己的不足，开始主动的学习和提升。在作为前台的时候，也在尽量和业主们做一些闲聊，提高自己的沟通能力。在接到业主来电的时候，我也努力的记下业主的电话，为下一次沟通打下基础。

在不断的学习和提升中，我慢慢的熟悉了和业主的往来，也认识了一些常见的业主们。越是去了解，就越是熟练。现在看来，这是一个越做越顺手的工作。偶尔，也会有新的业主来电，但是作客服，我已经能熟练的和来电的业主们互相交流，并招待还光临的业主们。

二、工作中的不足

在这一年的工作里，我承认自己还有很多不足的地方。尽管一直在提升自己，但是有提升，也就是说明有不足。在每次出现失误之后，我都会仔细的对照前辈们的工作经验，检查自己的问题所在，并及时的检讨和反省自己。当然，也少不了和业主们的道歉，但是业主们都非常的通情达理，在明白了缘由后，也会大方的谅解。

在一年的工作中，我通过自己的努力，学会了如何在工作中做好，如何去和业主们打交道，但是仅仅如此，还不足以做好自己的工作。一年的经验让我看到了自己更多的不足和缺陷，我还要努力的提升自己。

作为前台的客服，我不仅仅要在接待中学好，下一年，我还要努力的提升自己的礼仪方面的技能，为来访的人员提供更好的服务！为公司贡献出自己的一份力！

**案场客服工作总结篇二**

年初走到了年尾，这是我们面对严寒锻炼的一年，在这将近一年的试用期时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，临近年终，思之过去，目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对这一年的工作进行几点总结。

通过上期的考核后对存在的问题，进行深刻反思，剖析问题根源，查找原因，发现存在以下几方面问题，应多努力改之。

1、沟通不够深入。作为客服人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司房屋优势的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图，对客户提出的某项疑问不能做出迅速的反应。在传达售房信息时不知道客户对我们的房屋的那部分优势了解或接受到什么程度。

2、工作没有一个明确的目标和详细的计划。作为客服人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，客服工作处于放任自流的状态，从而引发客服工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

3、新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

这些都是需要逐步改进的`，需要总结经验，开拓创新，提高自己的业务素质。

1、客服业绩

截止20xx年x月x日，共完成额x元，完成全年任务的x%，按揭贷款x余户，比去年增长的x%，贷款额约为x万，基本回款x元，回款率为x%，房屋产权证办理x余户，办证率为x%;其中，组织温馨家园等客服展销活动x次，外出宣传x次，回访客户x户，回访率为x%。

2、客服服务业绩

(1)整理住房按揭贷款以及房管局办理预抵押流程，以供客户参考。

(2)做好来电、来访客户的接待，更要做好客户的分析、追访和洽谈。

(3)了解客户的经济实力和银行信誉度，为客户提供全面的信息参考。

(4)加强和银行及房管局的沟通，熟悉他们的新的的业务和政策，更好的为客户服务，解决客户的疑虑以及后顾之忧。

3、未完成工作的分析情况

(1)有时缺乏耐心，对于一些问题较多或说话比较冲的客户往往会针锋相对。其实，对于这种客户可能采用迂回、或以柔克刚的方式更加有效，所以，今后要收敛脾气，增加耐心，使客户感觉更加贴心，才会有更多信任。

(2)对客户关切不够。有一些客户，需要客服人员的时时关切，否则，他们有问题可能不会找你询问，而是自己去找别人打听或自己瞎琢磨，这样，我们就会对他的成交丧失主动权。所以，以后我要加强与客户的联络，时时关切，通过询问引出他们心中的问题，再委婉解决，这样不但可以掌握先机，操控全局，而且还可以增加与客户之间的感情，增加客带的机率。

1、有良好的团队合作精神和工作态度

任何战略的实施都要通过市场来体现，要得到客服队伍强有力的支撑。所以，很多公司会不断地对人员进行客服培训，期待通过这些训练能够让客服业绩突飞猛进。近朱者赤，近墨者黑。大家营造了氛围，再有培训贯穿整个客服的全过程，更多的是工作中的心态调整，也就是心理的培训，使大家能集中智慧去做好工作，这才是团结合作的力量。

2、客户至上，每天坚持练习言、行、举、止

作为置业顾问，每天都会抽出5分钟的时间对着镜子练习微笑、练习站姿，对着自己说一些礼貌用语，通过长期的坚持练习，身边的朋友们都开始感觉到我的变化，说我变得越来越漂亮了，对客户也就能够很从容的像对待自己家人一样。

**案场客服工作总结篇三**

年初走到了年尾，20xx年是房地产行业具有挑战的一年，也是我们面对严寒锻炼的一年，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，临近年终，思之过去，目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对这一年的工作进行几点总结。

一、上期考核改进项改善总结

通过上期的考核后对存在的问题，进行深刻反思，剖析问题根源，查找原因，发现存在以下几方面问题，应多努力改之。

1、沟通不够深入。作为客服人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司房屋优势的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图，对客户提出的某项疑问不能做出迅速的反应。在传达售房信息时不知道客户对我们的房屋的那部分优势了解或接受到什么程度。

2、工作没有一个明确的目标和详细的计划。作为客服人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，客服工作处于放任自流的状态，从而引发客服工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

3、新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

这些都是需要逐步改进的，需要总结经验，开拓创新，提高自己的业务素质。

二、完成的工作

1、客服业绩

截止20xx年x月x日，共完成额356000元，完成全年任务的90%，按揭贷款400余户，比去年增长的50%，贷款额约为4万，基本回款30元，回款率为70%，房屋产权证办理3000余户，办证率为30%；其中，组织温馨家园等客服展销活动9次，外出宣传12次，回访客户300户，回访率为60%。

2、客服服务业绩

（1）整理住房按揭贷款以及房管局办理预抵押流程，以供客户参考。

（2）做好来电、来访客户的接待，更要做好客户的分析、追访和洽谈。

（3）了解客户的经济实力和银行信誉度，为客户提供全面的信息参考。

（4）加强和银行及房管局的沟通，熟悉他们的新的的业务和政策，更好的为客户服务，解决客户的疑虑以及后顾之忧。

3、未完成工作的分析情况

（1）有时缺乏耐心，对于一些问题较多或说话比较冲的客户往往会针锋相对。其实，对于这种客户可能采用迂回、或以柔克刚的方式更加有效，所以，今后要收敛脾气，增加耐心，使客户感觉更加贴心，才会有更多信任。

（2）对客户关切不够。有一些客户，需要客服人员的时时关切，否则，他们有问题可能不会找你询问，而是自己去找别人打听或自己瞎琢磨，这样，我们就会对他的成交丧失主动权。所以，以后我要加强与客户的联络，时时关切，通过询问引出他们心中的问题，再委婉解决，这样不但可以掌握先机，操控全局，而且还可以增加与客户之间的感情，增加客带的机率。

三、职业精神

1、有良好的团队合作精神和工作态度

任何战略的实施都要通过市场来体现，要得到客服队伍强有力的支撑。所以，很多公司会不断地对人员进行客服培训，期待通过这些训练能够让客服业绩突飞猛进。近朱者赤，近墨者黑。大家营造了氛围，再有培训贯穿整个客服的全过程，更多的是工作中的心态调整，也就是心理的培训，使大家能集中智慧去做好工作，这才是团结合作的力量。

2、客户至上，每天坚持练习言、行、举、止

作为置业顾问，每天都会抽出5分钟的时间对着镜子练习微笑、练习站姿，对着自己说一些礼貌用语，通过长期的坚持练习，身边的朋友们都开始感觉到我的变化，说我变得越来越漂亮了，对客户也就能够很从容的像对待自己家人一样。

**案场客服工作总结篇四**

回顾当初来xx物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过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xx一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、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，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，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，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。

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，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

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、接受各方面信息，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，完成后进行回访。

6、资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等。

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。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助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。

在xx物业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，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，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xx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己做的第一个方案，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肯定；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20xx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，不断提升自己，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。

3、加强文案制作能力；拓展各项工作技能，如学习photoshop、coreldraw软件的操作等。

4、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性。

5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入xx物业这个优秀的团队，xx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；让我可以在工作中学习，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，与公司一起取得更大的进步！

作为普通的物业客服专员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策、不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进的跟上物业管理发展方向；第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大努力处理好，协调好企业与业主之间的关系；尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一份子，这是我必须做到的。

**案场客服工作总结篇五**

两年的房地产客服经理的经历让我体会到不一样的人生，特别是在万科的案场，严格、严谨的管理下的洗礼也造就了我稳重踏实的工作作风，回首过去一步步的脚印，我总结的\'客服心得有以下几点：

一、“坚持到底就是胜利”

坚持不懈，不轻易放弃就能一步步走向成功，虽然不知道几时能成功，但能肯定的是我们正离目标越来越近。有了顽强的精神，于是事半功倍。持续的工作，难免会令人疲倦，放松一下是人之常情，在最困难的时候，再坚持一下也就过去了；同样在客服中客人提出各种各样的异议，放弃对客户解释的机会，客户就流失了；而再坚持一下、说服一下也就成交了。往往希望就在于多打一个电话，多一次沟通。同时坚持不懈的学习房地产专业相关知识，让自己过硬的专业素养从心地打动客户。

二、学会聆听，把握时机

我认为一个好的客服人员应该是个好听众，通过聆听来了解客户的各方面信息，不能以貌取人，不应当轻易以自己的经验来判断客户“一看客户感觉这客户不会房”“这客户太刁，没诚意”，导致一些客户流失，应该通过客户的言行举止来判断他们潜在的想法，从而掌握客户真实信息，把握买房者的心理，在适当时机，一针见血的，点中要害，直至成交。

三、对工作保持长久的热情和积极性

辛勤的工作造就优秀的员工，我深信着这一点。因此自从我进入易居公司的那一刻起，我就一直保持着认真的工作态度和积极向上的进取心，无论做任何细小的事情都努力做到最好，推销自己的产品首先必须要先充分的熟悉自己的产品，喜爱自己的产品，保持热情，热诚的对待客户，脚踏实地的跟进客户，使不可能变成可能、使可能变成现实，点点滴滴的积累造就了我优秀的业绩。同时维护好所积累的老客户的关系，他们都对我认真的工作和热情的态度都抱以充分的肯定，又为我带来了更多的潜在客户，致使我的工作成绩能更上一层楼。这是我在客服工作中获得的最大的收获和财富，也是我最值得骄傲的。

四、保持良好的心态

每个人都有过状态不好的时候，积极、乐观的客服员会将此归结为个人能力、经验的不完善，把此时作为必经的磨练的过程，他们乐意不断向好的方向改进和发展，而消极、悲观的客服员则怪罪于机遇和时运，总是抱怨、等待与放弃！

龟兔赛跑的寓言，不断地出现在现实生活当中，兔子倾向于机会导向，乌龟总是坚持核心竞争力。现实生活中，也像龟兔赛跑的结局一样，不断积累核心竞争力的人，最终会赢过追逐机会的人。人生有时候像爬山，当你年轻力壮的时候，总是像兔子一样活蹦乱跳，一有机会就想跳槽、抄捷径；一遇挫折就想放弃，想休息。人生是需要积累的，有经验的人，像是乌龟一般，懂得匀速徐行的道理，我坚信只要方向正确，方法正确，一步一个脚印，每个脚步都结结实实地踏在前进的道路上，反而可以早点抵达终点。如果领先靠的是机会，运气总有用尽的一天。

一直以来我坚持着做好自己能做好的事，一步一个脚印踏踏实实的坚定的向着我的目标前行。

**案场客服工作总结篇六**

作为普通的物业客服专员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策、不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进的跟上物业管理发展方向；第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大努力处理好，协调好企业与业主之间的关系；尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一份子，这是我必须做到的。

一、在工作中，总结出一套工作经验

1、首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作

2、分析、调查问题的原因

4、最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理像类似问题做基础。

5、投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

二、在此基础上，建立了实现工作零缺陷的9步骤

1、要求明确：业主不总是对的，但永远是最重要的；完全满足客户的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。

2、预防在先：充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把工作过程当试验场。

4、责任到位：把服务质量目标分解，并落实到各部门、各岗位直至个人，按计划分步实施。

5、强化培训：对自己进行理念灌输、知识教导、技能培训。

6、严格检查：实行个人自查、主管/经理督查、行政管理中心考察；并分析结果，以明确问题、原因、责任。

7、循环检讨：定期对服务中存在的问题（尤其是业主投诉）及时纠正，并制定相应的预防措施。

8、整合组织：在直线型组织架构的基础上，以客户满意为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。

9、规范操作：进一步完善操作规范。

三、“物业零缺陷”的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象，巩固物业市场

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，可以经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了一定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

身为公司的一员，我将恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的工作。谢谢！

**案场客服工作总结篇七**

又一年要过去了，来到这做物业的客服工作，可以说很熟悉了，虽然如此，但是还是感受到这一年自己也是有很多的进步，自己的努力，以及公司组织了一些培训，让我学到很多也是去用到工作里头，更好的为业主们做好工作，去帮他们解决问题，处理好事情，得到肯定，自己也是来就这一年服务的一个工作做个小结。

物业的工作其实还是蛮多的，也是挺琐碎的，刚开年的疫情其实也是很影响了我们的工作，不过业主们也是理解，为了防控工作，认真的配合，我也是积极的做好自己该做的，一些的确要去处理的，也是安排师傅上面，但是该做的防控也是没有松懈，为业主做好服务来让他们满意就是我本来该做的工作，此次疫情也是让整个小区更加的团结起来。都是愿意来配合，也是大大的减轻了我工作的负担，在疫情渐渐缓解之后，业主们的问题也是堆积了很多，不过我也是认真尽责，一个个的去处理做好，做好服务，得到了认可，之前的工作也是和业主们熟悉了，他们也是愿意配合。一年下来，完成了工作，虽然有时候的确有些业主不是那么的.好处理，但是我都是用我的服务态度，来做好，虽然有时候辛苦，有时候轻松但我都是没有去放松。

工作的开展做好，自己也是累积了很多的工作，对于物业的熟悉比之前也是多了，而且公司组织了一些培训，以及去同行物业公司的参观学习，让我也是和同行的交流里增长了经验，更清楚，虽然这份工作看起来基础，但是也是很锻炼人，我也是感激能继续在这个岗位做下去。收获有，自己的能力也是看得更清楚了，明白自己有些短板，但是也是要不断的学习而弥补。而这一年，除了公司的培训，自己也是多和同行交流，一些问题得到解决，自己的工作方式也是有了进一步改善，对于未来，我也是更有动力去做好，更明白还有很长的路要去走。

提升了能力，做好工作，这一年过得很是充实，一些不足看到了，也是让我清楚来年该如何的做好工作，清楚自己要去努力的方向，很感激，客服的工作要多一些认可，那么自己要继续的做好，同时也是感慨，时间过得太快，而我也是要更努力才行，今后工作岗位中的事情，对于我来说也是更多经验的积累，要做的更好。

**案场客服工作总结篇八**

  转眼又到了年底，在客服中心副主管这个位置上已经一年了，回顾起来，感受颇多。副主管的位置代表自我不能再像当培训师时，只做局部管理，而是要做全面的管理。作副主管压力最大时是杨主管离开客服中心的时候，我感觉客服中心的重担一下子压了下来，应对发展中且存在问题的客服中心，当时真有种无所适从的感觉。但我立刻告诫自我，必须要冷静下来，找出问题，一个一个去解决。十一之前公司会议结束后，易总谈话：“遇到问题不要害怕，勇敢应对，要去想解决问题的方法这才是关键”给了我很大的鼓励，更坚定我要管理好客服中心的决心。

  十月中旬，王经理对我们的工作及时跟踪和指导，客服中心的每位管理人员都回答了王经理提出的五个针对性问题，并得到了及时回复，给我的回复中让我印象最深的是：“作好一个客服管理人员，是一件不容易，却又十分有成就感的事情，快速执行、快速反应、抓细节这些都是关键的地方。”这句简单却十分贴切的话，时刻伴随着我，使我把工作的压力转化为动力。

  感激领导的鼓励和指导，也十分感激各位同事的支持。站在这个位置上，必须要把这个客服管理好，才是对大家最好的回报。以下是我一年来工作的总结。

  在管理整个客服上，贯穿“让所有优秀的人的力量凝聚到一齐，打造一个优秀团队”的思想。在管理中根据每个客服管理人员的优势，明确分工。根据所分工作做及时跟踪督促。在整个客服中心的管理上，根据客服现状，从业务提高和人员思想出发，列出阶段性目标和长期目标。从而到达客服整体面貌的改观。

  一、提高业务技能方面

  1、让每个座席人员从基本功练起，打过关。

  2、客服培训手册应用新员培训，使培训更进一步走入正规化。

  3、客服内部资料库的建立。新活动及群发资料及时更新，供座席人员查阅学习。

  4、试行“首问负责制”。简单投诉问题不再依靠班长，认真钻研业务后，能做到独立解决。

  二、服务质量方面

  在服务质量监测上实施奖罚分明的机制。设立服务标兵岗位，对服务优秀人员授予“服务之星”荣誉称号，在精神上给予鼓励。加大扣罚力度，出现问题者，以过失单形式扣罚。并要求质检人员和班长找其谈话，使座席人员从根本上认识自我的不足，最终到达提高其服务质量。

  三、针对客服中心由史以来的一大难题，在人员有限的基础上，提高一次接通率

  1、提出技术需求，将选择性接听改为直接接听，在必须程度上提高了一次接通率。

  2、在话务量高峰期，人员不足的情景下，实施新的补班计划，思想工作同步开展，将一次接通率和每位员工结合起来，用团队的力量共同到达标准。以至于此刻每个员工都养成了习惯，都会随时关注一次接通率，从被动关注到此刻的主动关注。从而到达提高客户的感知。

**案场客服工作总结篇九**

20xx年6月，我正式升任x客服部x主管，对于物业客服工作者来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、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，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。本年度部门各项工作如下：

一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

自加入丰泽园客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；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责任性。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，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，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，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“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己的事情去对待。

（三）圆满完成丰泽园一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础20xx年10月中旬，xx园一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。

（四）密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理xx。

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。通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。

（二）部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了丰泽园交付的准备工作中，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、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

（三）协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

三、20xx年工作计划要点

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到96%以上；

（二）加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到95%以上；

（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、建议。

（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。

**案场客服工作总结篇十**

时间如梭，不知不觉中20xx年上半年已经过去了。回顾这半年来的工作情况，我对工作感受颇多，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。

在这半年里，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。

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！”

**案场客服工作总结篇十一**

自加入丰泽园客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；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责任性。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，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，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，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“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己的事情去对待。

（三）圆满完成丰泽园一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础20xx年10月中旬，xx园一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。

（四）密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理xx。

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。通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。

（二）部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了丰泽园交付的准备工作中，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、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

（三）协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

三、20xx年工作计划要点

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到96%以上；

（二）加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到95%以上；

（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、建议。

（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。

**案场客服工作总结篇十二**

各位领导同事们：

大家下午好，时光飞逝，我来到安华物业公司已经一年多了，在这个集体当中我感觉到很充实，在以前没有的自信也通过各级领导的关心帮助下以及同事的关怀当中慢慢树立起了自信，改变了以前的不足和为人处事的方法，所以在此我要感谢我们的领导，感谢公司上下对我们先春园的认可，和对我个人的人认可，我是非常幸运的能够来到安华来发展，更幸运的是我能够作为先春园管理处的一名管理员，在这个集体当中我享受到了一切的快乐，虽然也有辛苦也有累，但是我们像一家人一样并肩一起走过了那些日子，我今天能够站在这里不是我一个人的光荣，而是我们整个先春园通过努力得来的，在此我要感谢我的同事们，我的光荣属于先春园的每一个人。

今天领导叫我谈谈我服务的经验和收费的技巧，我感觉我没有什么资格来说，因为我毕竟才刚到公司工作一年多，我今天只能谈谈在这一年多在工作当中得到的体会。

一、作为一名优秀的物业管理员应该具有一定的专业知识，在业主心里树立较高的威信，我记得那是在刚办入住的时候我带领业主去验房，在刚刚验到塑钢窗的时候，业主就问我：“小刘你们的塑钢窗里有没有钢条啊，”我说有，他就告诉我那是不可能的，我们通过了一番交谈以后没有任何答案，最后只能通过把塑钢纱窗弄坏来说明问题，真的我当时心理是很有根的，因为不管是在书上还是在我前期和工程验房的时候都和工程的工作人员作过实验所以我很有把握，当他把塑钢纱窗能开的时候里面就是有，通过这以下业主知道了我们物业不是没有专业知识的，不但没有损坏公司的名义也树立了我的威信。

二、作为一名优秀的物业管理员应该具有灵活的头脑，处事不急不燥以“稳”来克制业主的急燥情绪最终达到解决问题的目的，我记得在我收费的时候有一家就是因为纱窗不合适他就是不交物业费，我当时很生气我就想和他解释说那是工程的问题，可是我一想到了空房，我就满口答应了业主，在和工程协调好的情况下我去他家量好尺寸，在空房里给业主卸下了一扇纱窗给他安上了，通过这次协调我给业主留下了很好的印象，那他交物业费那就是很平长的事情了。

三、作为一名优秀的物也管理员应该有一颗较强的责任心，要拿业主的事当作自己的事来办不要以说谎话和各种理由来推辞业主，只要答应业主的问题一定要为业主处理好，如果不能处理一定不要轻易答应他们如果答应了应该主动向业主说明问题叫业主能够给予谅解。比如：业主来报修各样的问题你应该主动的上前来询问业主有什么事情，我就遇到这么一件事我的业主他家的下水堵了明明知道就是使用问题，可我还是为他主动的联系为他通下水，其实这是一件在平常不过的一件事了可是他对物业的想法就是物业真的很负责，我们用真情的服务换来他的肯定，我觉的这样做是很质的。不过我们遇到不能解决的时候我们应该主动的叫业主给予我们谅解，而不是推着不管。在我收费去的第一家是7—1—101，他们家的问题真的特别的大，因为他是一楼是独立下水，但是出现的问题就在这，二楼以上的下水管要通过他家，就是这根下水管的地下漏水，给他家的地面铺的砖，有8块都已经起股了，他家的卫生间根本就没有办法进人，可是在这种情况下我还是把他家的物业费收到了，因为在他家漏的时候我是第一个到达现场的，虽然到现在还是没有解决，但是在他家漏水的时候我明知道不是我们的问题，可是我还是为他积极的协调为他做工作，连他自己都说你们物业够辛苦的了我没有什么理由去不交。

四、以多入户走访来拉近和业主之间的关系，利用入户的时间来检查组团里的卫生，大家就该问我了查卫生，因为当我没接触到物业的时候我听别人说谈论物业的时候总是把卫生放到第一位所以卫生相当重要，我在入户的时候经常是手里拿着布随时检查他们保洁做的如何，如果我发现有在我看来不是很满意的情况下我就会主动的找到管保洁的负责人要求给我换人，我们先春园的环境还和其他的项目不一样因为我们的保洁不是由我们公司来做的所以我们更应该及时的去检查发现一个问题解决一个，不要为我们的工作埋下苦果。

五、要成为一个优秀的管理员语言是一种很重要的工作技巧，往往一件事有许多种说话的方式方法来解释，当然了采用那种说话方法了，我把那俗话见人说人话见鬼说鬼话改成（见人说人话见不是人的也就更要说人话）因为我们做物业的就是服务与人，所以不要讲鬼话在这方面我很有体会，在刚来到先春园的时候我不懂那时候碰了好多丁子，和业主刚说几句话就打起来的事数不清，但是现在好了我通过主任的教导我现在说话有了大的提高，大家是在先春园呆过的都知道先春园没有存车场，我们经常要处理这样的事，大伙都知道先春园那地方不是好人呆的地方就是好人在那也要学坏，我记得有一次9—3—403的电动车没了他进办公室就是胡骂说没有存车场，这是我就把他叫到我的办公室和他耐心的交流把没有存车场的事从头到尾说了一边他就不生气了，但是他的物业费一分钱都没差，我是这样想的你不要管用什么方法把钱收到那是目的，他喜欢听好的你就捧他呀，最好他是老师的说他是教授，他是大娘的说他是姐姐，他的屋子本来装的不好你就说哎呀你们家的装修好的不行了，说好听话谁都会。所以我说对人说话一定要讲究方法。

七、要做一名合格的物业人才必须要有不怕艰难不怕苦的精神，我觉的这一点在收费的时候就更能体现出来了，我就是碰到这么一家他是10—1—501他白天没有人，但是他晚上吧我去他家吧对讲电话里说话就是不开门，我心里这个气哦，我一想你不不开门吗！下次我还就不按你的门铃我自己拿对讲的钥匙我自己上去，我不叫你知道，我记得很清楚那是10月6号因为那天是我的生日我就想把他的物业费收到做我的生日礼物，所以那天晚上我就拿着对讲门的钥匙我就上去了，当他一给我开门的时候吓了他一跳，他很惊讶一时说不出话，但当时我就说了一句话他也乐了，我说大哥啊你还真难找啊就知道赚钱，你在不交你兄弟就要下岗了，我感觉说这么一句就是缓解以下尴尬的气愤，给他来的台阶下，我也好说来得目的，和他聊了几句没有用的然后和他开始说正事，刚开始的时候他说不给，我一看不好啊他要不交，我心理想我好不容易进来一次我一定要把他收到手，然后我和他开始云山雾罩的聊，最后我聊了一个晚上啊，真的整整一个晚上啊，聊到最后他和我说了一句话，我也乐了“小刘你拿面子局我”我就想你爱说什么说什么，反正我就是要把你拿下来的，最后还是把钱给我了，我出了他家回到物业的路上我心理这个美哦，终于把他拿下了，我自己也拿到了我想要的礼物。

八、要作为一名合格的人才必须要这个行业的相关法律和法规的知识，而物业呢现在我们也有了关于我们自己的法律法规，我在这放面就吃过亏，再刚开始来到物业的时候，业主来到物业说把自行车没了我不会解释但是还不愿意叫别人知道，所以就装着对业主什么都懂，和人谈物业法，就全露馅了喽，就是一个简单的不能在简单的问题都答不上来比如人家问你，你的保安是管什么的，要是现在我就会解释我的保安是来协助公安部门来对小区进行管理，对不起您的个人财产丢失我物业不复责任，因为我当时不知道啊就给人胡乱解释把事情做的很被动，来导致与业主的关系搞不好。所以我们必须要熟知我们的法律法规做到基本不要叫我们的服务者来质问住我们吧，我觉得这点也是很重要的。

**案场客服工作总结篇十三**

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。

作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。

部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这一年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。

认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。

充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向

一年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和足，主要表现在：

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下一年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：

第一，加强学习，拓宽知识面。

第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。

遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

**案场客服工作总结篇十四**

11年将要过去了，回顾本年度的工作，围绕“品质为本，诚信立业”的宗旨，以为客户提供最优质的服务为目标，在杨经理的领导下及各部门同事的全力支持与帮助下，按照公司的要求，较好地完成了本职工作。在公司售后服务工作至今，对自己的工作做了如下总结：

用良好的服务态度，为销售保驾护航

在市场激烈竞争的今天，客户既然选择了我们的产品，那就是对我们的信任，而作为售后服务如何将这种信任继续维护下去，那么售后服务的一举一动将成为用户判断企业是否负责的直接证据。当我们考虑产品本身时，在同类产品的质量和性能相似的情况下，而要想取得用户肯定，那么我们唯有更加重视产品的售后服务。服务的好与坏，绝不是技术优势，而是态度。服务中的技术我不能解决，可以让研发协助解决；然服务中的态度不行，将是服务的最大失职；每一次良好的服务，都好比栽下一棵树，不久将回报的是整个森林。因此，良好的服务态度，是用耐心、细心、诚心、理解、微笑、信心为根本的服务，将是我们始终向用户提交的最满意的答卷。所以我深刻的理解到，我们在提供优质产品的和技术支持的同时，服务态度将决定了用户下一次的选择。

销售和服务本身就是无法分割的，只有做好服务才有成功的销售，一切服务的宗旨是让客户满意，让客户用到有保障的产品；一直以来我是这么想的，也是这么做的，所以以后我仍会用良好的服务态度，以优质的服务全力为销售保驾护航。

与同事们协作共进，加强售后服务的质量与效率

售后是销售部门的得力后盾，但更多的也需要销售人员的调节和协调,有了他们的调节，我的工作才会顺利的进行；有了他们的指导，我的工作才能抓住核心部分；比如，广州高速公路项目的出差，因为提前已经沟通和协调，所以去后有车接，有找好的宾馆，第二天，他们的售电机和电脑都已经准备就绪，这样以来，大大节约时间，(本站)更提高了效率，于是那天我非常顺利的给他们的50多名员工进行了培训。

在客服当中难免遇到相当棘手的问题，苦思冥想找不出解决问题的办法，如果继续苦思冥想，不仅会让客户觉得我们的服务效率低，而且会让客户觉得我们的售后服务水平跟不上；虽然作为售后不是能解决所有的客户问题，但是，有了研发部门同事的协助和指点，我们客户的所有问题都能得到解决。

在客服中，我还得到其他部门协调和帮助。所以，在这里特别感谢他们。

在工作中成长，不断积累售后服务经验

为客户提供优质的服务，是我的本职工作所在，能够为用户解决问题是我最大的工作乐趣。不管是在办公室里，还是在出差的路上，我都一如既往的认真对待我的客服，因为只有他们才能让我看到自己的不足，从而提醒自己不断的去学习，去成长。比如在服务中遇到一个客户提出的技术问题，如果当时我不能为客户提供技术帮助，我一定会去请教我的领导或研发部门的同事，从而汲取知识；不仅能够为客户解决问题，而且能让自己懂得更多的专业知识，何乐而不为？。

来亿玛工作之初，杨经理首先让我学习了《售后服务的五项修炼》专业培训视频，从多方面的服务角度去看待和学习售后服务的过程；后来杨经理也多次从服务的语言表达、服务的技术难点等多方面给予帮助和指导，觉得受益不少；工作之外，我查阅过一些企业的售后服务的理念及方法，一些相关的技术知识，但每个公司都有自己特定的服务内容及类别。在今后，我会不断的向领导和同事们学习，不断积累售后服务经验，以最适合公司的服务方式更好的为客户解决实际问题。

不足之处与来年展望

来售后服务时间较短，实践经验还浅薄，有些方面我必须加强现场实践的力度，在实践中增强服务水平，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、提工作质量。

在20xx年，我想我会用更好的服务态度，更好的专业精神，更好的为亿玛贡献自己的微薄之力。

最后，感谢杨经理！感谢在工作上给予我帮助的同事们！感谢亿玛公司！

**案场客服工作总结篇十五**

日子过的越来越快了，特别是在我来到xx房地产公司后进行试用期工作以来后，我恨不得把一天的日子掰成两天来用。但是这是不可能实现的事，所以我只能更加的珍惜我在试用期里度过的每一天。而现在，我已经结束了我为期六个月的试用期生活，面对这已然逝去的六个月时光，我没有遗憾，也没有后悔，我只有很多的怀念。所以我来跟领导写了这篇试用期转正工作总结。

在试用期里，我的工作内容是负责公司前台客服的一些工作。虽然这份工作并不复杂，但是我却很享受其中。每天来到公司的第一件事就是把自己的职责铭记于心。首先把前台的岗位区域打扫和整理干净，把各部门的文件都分发下去，把公司里各物件都摆放整齐。然后再重新站到自己的岗位上，以良好的姿态和温暖的笑容来迎接，前来咨询问题和办理业务的客户。面对他们提出的问题，我要做到专业的解答，面对他们提出的要求，我要做到耐心的服务。给他们最好的体验和感受。

另外，除了接待客户之外，我们客服还要每天打xx个回访和销售电话。面对这一工作任务要求，我在试用期里，也尽心的完成着。虽然业绩还没有达标，但是每完成一个业绩，我的内心就多了一份成就感。

也许我的能力没有其他的实习生强，也许我的经验还不够老前辈的多，也许我不够优秀，不够机智，但是我觉得这只是暂时的，时间会改变这一切。而且我相信，只要我肯努力，肯上进，那这些都不是问题。我只是缺少一个平台和一个机遇。而公司正好就是我的平台和机遇，所以我希望领导能给我这次转正的机会，让我能够实现梦想，能够实现自我价值和自我突破。我有信心，有恒心，还有耐心，我会坚持下去，我相信我在公司的未来一定会是璀璨和光明的。

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