# 2025年商场客服年终工作总结和明年工作计划(优秀13篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-05-20

*计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。商场客服年终工作总结和明年工作计划篇一今年的工作到...*

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

**商场客服年终工作总结和明年工作计划篇一**

今年的工作到这里就差不多要结束了，可以说是完美的结束了这一年的工作了。新的一年马上就要到来了，在这一年中自己是有着很多的收获的，同时也看到了自己的不足，在明年的工作中要继续的加油努力才行了。在明年的工作开始之前先为自己这一年的工作做一个

总结

，这样是能够让自己对这一年的工作更加的了解，也能够知道自己是还有哪些地方是没有做好的。

这一年工作量是比较的多的，在做总结的时候才知道自己今年原来做了这么多的工作。若是在年初告诉我我今年要完成这样的一个工作量我想我肯定是会觉得自己做不到的，但现在我确确实实是完成了的，所以在工作的时候还是要相信自己，不管自己认为自己能不能够做到，都应该要努力的去完成自己的工作，尽力的去做到。自己在工作的时候还是有很多的问题的，很多的事情都处理的不是太好，自己还是需要去学习更多的知识的。

作为我们商场的一名客服我的主要工作就是为来商场购物的顾客解决一些问题，还有就是解决顾客和商家之间的纠纷。其实工作说起来是比较的简单的，但在完成工作的过程中还是有很多的困难的。顾客难免的会被自己的情绪控制做出一些不好的行为或者是说一些让人不舒服的话，在工作的时候必须要做到不被自己的情绪控制，要能够稳住自己的情绪去帮助顾客解决问题。其实很多的顾客都是比较好说话的，自己一定要微笑着去面对顾客，在跟顾客说话的时候语气要好，这样才能够更好的去解决问题。

这一年自己确实是非常的努力的在工作的，所以也有了很大的进步，但我想自己要学习的东西还是有很多的，在新的一年必须要不断的努力，这样才能够成为一名优秀的客服。我觉得自己要多向我的领导学习，她处理很多的事情的方法都比我要好的多，面对一些突发事件也能够很好的处理。虽然自己今年进步是比较的大的，但我也不能骄傲，不能只看到自己做得好的地方，要更多的看到自己的不足，这样才不会变得自负，让自己的工作能力不会再有进步。

新的一年马上就要到来了，明年要多去学习跟顾客沟通的技巧，更好的去为来到商场购物的顾客服务。明年自己是会继续保持这样的工作态度的，认真努力的去做好自己的所有工作。

本文为编辑原创文章，版权归所有，未经授权杜绝转载，违者追究法律责任。

**商场客服年终工作总结和明年工作计划篇二**

我于20xx年x月加入商场，开始了我新的.工作和学习过程，x个多月来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

x月初公司安排我去xx考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于x月3日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于x月6日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年x月8日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，xx经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对xx逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进xx更好的发展。

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

（1）、服务整顿活动

4月16日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在xx经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于xx月25日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于11月25日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有20%——30%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

**商场客服年终工作总结和明年工作计划篇三**

一、适应市场需求升级改造，整体经营布局调整合理，品牌结构日趋成熟，经营成果喜人。

二、服装商场全年计划任务x万，实际完成万元；毛利计划x万，实际完成x万元，费用。

三、今年新增收了新品费、广告费、装修管理费和其他收入累计上缴纯利x万余元。取得良好的经营业绩，我们采取了如下做法：

1、紧跟商厦各种大规模促销活动，不放过任何销售机会。

根据商厦总体部署，在多次大型促销活动中，我商场都能围绕活动主题，积极配合，以活动和节日促进销售。在新发周年店庆、集团店庆、黄金周等重要促销时段，取得了良好的销售业绩和经济效益，最高日销超百万。配合商 厦的活动，我们做了大量的准备工作，积极与厂家联系货源，增加适销品种，灵活促销，保底扣点，力保双赢。

2、扩大经营面积，合理利用平效，提升经营品牌。

品牌经营采取抓大放小的原则，调整引进了大小品牌x余个，年销售超百万的专柜x余家。确保了我商厦经营定位的提升。

升级改造时，x总带领商场班子成员及有关部门反复分析研究、精心策划，扩大了男装和运动休闲的经营面积，将原有服装商场的二层半楼拓展至三层半楼，整个男装和运动休闲的经营面积及经营品牌同步升级。男装由原有品牌x多家发展至x家，引进了xx、xx等知名男装品牌x余家，国际运动品牌x入驻我商场；并引进了xx、xx等国内运动休闲品牌及xx、xx等中性休闲品牌x余家，顺利完成了今年升级改造任务，受到了商业同仁及消费者的一致好评。

升级改造后，男装、运动调整扣点，平均增长了x﹪--x﹪。租金、管理费、人员工资等增加纯利润x万余元，为提高销售业绩打下了良好的基础。

**商场客服年终工作总结和明年工作计划篇四**

我于今年初进入的我们商场，这点我是十分自豪的，我们商场规模之大，是我之前从未接触过的.，商场的领导当初愿意给我这份工作我十分的感激，我毕竟是一个没有任何工作经验的素人，您纯粹是相信我，想着给商场带来新鲜年轻的血液，不负众望，我在年末给了您一份满意的答卷。刚开始在前台客服这个岗位上做的时候，难免会有羞涩的感情在里面，一个女孩子每天面对那么多形形色色的人来向我咨询，我有时候还会紧张到说不出话来，或者说话声音就跟蚊子大小一样，有时候还会因为觉得自己不能胜任这份工作而暗自哭泣，觉得会对不起领导的信任。我很高兴我当时并没有就此放弃，而是选择逼自己一把，不然我现在就不会在这了，早就辞职了。事实证明我不差！很好的适应了工作，连常来的顾客都怀疑是不是换人了。

我的主要工作就是，每天上班前打扫好前台的卫生，参加商场员工工作前的热身，查找商场最近举办的活动，并呼叫后勤部把礼品跟抽奖劵放到前台来，供临走时的顾客凭借小票抽奖。耐心的接受所有顾客的咨询，并随时准备跟广播室联系，以防有家长寻找自己丢失的孩子，做到最快速度的把寻人启事公布出来等等。这些在我以前看来繁琐复杂的工作，现在干起来得心应手，以前头都会忙晕，现在思路清晰，做完自己分内的工作后，甚至还会有很多的休息时间。我在工作上能力的进步也被领导看到过，多次对我表示赞赏。

我虽说现在能很好的完成自己分内的工作，还能有许多富裕的时间，那就意味着我的价值还有发挥的空间，这就属于我工作上的瓶颈，如果我能寻找到发挥的地方，我就能更上一层楼，升职加薪。我最近正在撰写身为前台看到商场现状仍可以改善的地方，我保证都是对商场十分有用的建议，我将在明年的年初交到领导您的手中，我的一切出发点就是为了商场的利益，我希望能在来年为商场做出更多的贡献。

撰写人：xxx

日期：20xx年xx月xx日

**商场客服年终工作总结和明年工作计划篇五**

在过去一年中，客服部围绕本部的中心工作和工作目标，在公司和部领导的关心支持下，在各班组的协作配合下，积极发挥文案管理、用户接待、投诉处理、维修调度、车辆管理、综合协调、后勤保障、对外宣传等职能作用，高标准、高规格地完成了各项任务，为我部总体工作发挥了应有的作用。根据公司《管理制度》的要求，现将我在任职期间的主要工作总结如下。

客服部是对外服务和公司各部门工作链接的枢纽，事务繁杂，联系广泛，矛盾集中，常常会遇到一些急需解决但又十分棘手的问题，所以有必要建立一套，使工作的各个环节都置于有效的控制之下。协助本部室拟定、车辆管理、用户接待等一系列制度，通过各项规章制度的制定，不断强化每个工作人员的规范意识，使每位同志工作有序、行为规范。

草拟综合性文件和等文字工作，负责会议记录，管理部门的博客，认真做好公司下发文件的收发、登记、文印。负责本部们的`宣传工作，向群工部发送工作信息：每月按时向企管部递交、自查报告;对部门每周、每月、每季度、每年的各种数据进行阶段性归纳总结;按规定时间向人力资源部递交、学习记录、加班记录表、运转班人员值班表;每月向财务部递交常用民工工作记录;将各班组的工作台账、记录，转入转出的工作联系单以及各种简报材料按阶段进行整理装订。

认真对待每一个用户来电，热情接待每一位来访群众，及时登记群众反应的问题，较小的问题立即协调相关业务门进行处理，较大问题及时向部长汇报，待领导批示后，马上落实到相关部室，并监督处理，使每次用户反应的问题都能得到圆满答复。

1.在xx节，xx，xx大等重要事项前夕，积极配合参与为各大宾馆学校送服务的活动。

2.积极参与公司各种文艺活动，既要负责部里节目的后勤工作，同时还要参加公司节目的排练及演出，虽然很繁忙琐碎，但从未由于自身原因而影响工作及排练。

3.x月份部门整合前还要负责主管经理办公室的卫生。打扫办公室卫生，活虽不重，但每天晚上不能按时下班、尽早回家，需要一定的毅力才能坚持下来。

一年来，我们办公室的同志们克服种种困难，做了大量的工作，但离公司领导的要求和同志门的期望还有很大差距，服务意识和工作效率还有待进一步提高。今后我将带领班组成员更加扎实工作，不断总结，发扬优点，继续前进。急而不躁，怒而不形，喜而不亢，随和而不盲从，自信而不固执，直率而不粗暴，用一颗平常心，宽容心，责任心来面对一切繁琐工作。

**商场客服年终工作总结和明年工作计划篇六**

今年的工作到这里就差不多要结束了，可以说是完美的结束了这一年的`工作了。新的一年马上就要到来了，在这一年中自己是有着很多的收获的，同时也看到了自己的不足，在明年的工作中要继续的加油努力才行了。在明年的工作开始之前先为自己这一年的工作做一个总结，这样是能够让自己对这一年的工作更加的了解，也能够知道自己是还有哪些地方是没有做好的。

这一年工作量是比较的多的，在做总结的时候才知道自己今年原来做了这么多的工作。若是在年初告诉我我今年要完成这样的一个工作量我想我肯定是会觉得自己做不到的，但现在我确确实实是完成了的，所以在工作的时候还是要相信自己，不管自己认为自己能不能够做到，都应该要努力的去完成自己的工作，尽力的去做到。自己在工作的时候还是有很多的问题的，很多的事情都处理的不是太好，自己还是需要去学习更多的知识的。

作为我们商场的一名客服我的主要工作就是为来商场购物的顾客解决一些问题，还有就是解决顾客和商家之间的纠纷。其实工作说起来是比较的简单的，但在完成工作的过程中还是有很多的困难的。顾客难免的会被自己的情绪控制做出一些不好的行为或者是说一些让人不舒服的话，在工作的时候必须要做到不被自己的情绪控制，要能够稳住自己的情绪去帮助顾客解决问题。其实很多的顾客都是比较好说话的，自己一定要微笑着去面对顾客，在跟顾客说话的时候语气要好，这样才能够更好的去解决问题。

这一年自己确实是非常的努力的在工作的，所以也有了很大的进步，但我想自己要学习的东西还是有很多的，在新的一年必须要不断的努力，这样才能够成为一名优秀的客服。我觉得自己要多向我的领导学习，她处理很多的事情的方法都比我要好的多，面对一些突发事件也能够很好的处理。虽然自己今年进步是比较的大的，但我也不能骄傲，不能只看到自己做得好的地方，要更多的看到自己的不足，这样才不会变得自负，让自己的工作能力不会再有进步。

新的一年马上就要到来了，明年要多去学习跟顾客沟通的技巧，更好的去为来到商场购物的顾客服务。明年自己是会继续保持这样的工作态度的，认真努力的去做好自己的所有工作。

**商场客服年终工作总结和明年工作计划篇七**

在商场担任客服期间，我认真的完成了领导布置的任务，积极的\'回答客户的问题，现在就这一年来的工作做下个人的一个总结。

在商场做客服的工作，和消费者打交道的机会是比较多的，这一年来，我认真接待每一个客户，他们的咨询我也认真的回答，对于领导吩咐的工作，我也是积极的去完成，作为客服，我知道做好服务是非常重要的，在工作的时候，我都是面带微笑，无论是接听电话，或者客户的询问，都礼貌的去回答，有时候有些客户描述的不是很清晰，我也是帮忙给他们确定他们需要的是什么，积极的为他们解决问题。

同时有些客户有时候也会脾气不好，或者是有一些售后的问题，可能是商家的问题，但是却找到我们客服这里来，我也是尽量委婉的表达，希望他们去找商家处理，但同时我也会尽量的帮助他们，在这个岗位上，我知道礼貌和善的去处理问题，那么就能做好工作，客服的工作是需要要我们有一个好的态度去处理问题的，同时对于我们客服沟通的技巧也是有一定的要求的，这一年来的商场客服工作，我没有被投诉过，同时在一些经常来商场的客户眼里，我是一名优秀的客服，很多时候还会找我闲谈，当然当我有事情的时候，他们也是会让我先做事情。

在做客服期间，处理好工作上面的问题，同时我也是积极的学习，对于商场内的各个商家，尽可能的了解，但同时商家有些退出，也有新进来的，我都是尽可能的去了解他们，知道他们的产品，认识他们的工作人员，通过这种学习，我对客户过来的咨询问题也是能更好的回答了，而不是找一份商场的平面图给到客户就打发了，同时在工作之余，我也是会对我们商场去进行了解，一些新的变化，也是积极的适应，了解得更多，那么我的工作就能做的更好，也能更快速的回答客户的问题。

客服的工作可能有些人看起来觉得很简单，但是其实真的在我们商场做客服，我发觉我要学的方面是有很多的，这一年来，我学了很多，同时也发现自己也有些不足，需要我在今后去改进，去认真完善，让自己能在工作的岗位上做得更好，让自己能有更大的进步。也期待着来年有新的任务，新的机会等待着我。当然我自身的能力也是要去不断的提高。

**商场客服年终工作总结和明年工作计划篇八**

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。

作为网店客服我们多数时间是在用xx文字与顾客交流，面对计算机顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持优良的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。

售后工作也是锻炼我们心理素质的一个优良平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个优良的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。

公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

xx是我们与顾客沟通的工具之一，在xx上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热度，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热度的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。

通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客;其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间;打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在新的一年里我会吸取过去的教训，主动参加公司的培训，在领导的指导和关怀下，我有信心做得更好。

**商场客服年终工作总结和明年工作计划篇九**

本站后面为你推荐更多商场客服年终工作总结！

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经近一年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为商场的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

一、塑造店铺优良形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。

作为xx商城网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对计算机顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持优良的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

二、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。

售后工作也是锻炼我们心理素质的一个优良平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个优良的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

三、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。

公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

四、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热度，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热度的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。

通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在新的一年里我会吸取过去的教训，主动参加公司的培训，在领导的指导和关怀下，我有信心做得更好。

**商场客服年终工作总结和明年工作计划篇十**

光阴似箭，日月如梭，转眼间20x年已经过去，在领导的带领下，我学到了不少知识和社会经验，让我在工作中基本上能独立完成各项工作，首先感谢领导对我的指导和栽培，在以后的工作中我会刻苦学习；不畏困难；更好的工作来回报上级。

20x年在领导的带领下，围绕商场的总体目标，认真贯彻“安全第一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，积极做好商场的消防安全防范工作，维护商场的治安秩序，工作总结：

疏导后院进出货物的车辆，保持后院消防通道的畅通等，登记工作：登记外来人员进入商场施工的检查；巡视工作：白天巡视商场内有无可疑人员；消防通道是否畅通；消防设施是否被占用等；晚上巡视施工区域是否有消防器材，施工证件，施工安全隐患是否存在等等。

九月份消防局举行了关于消防安全知识宣传教育四个能力演讲活动，我们去听了别的商场的演讲深受感动，在此之前我们还是“三个能力”“三懂、三会”从那以后实行贯彻消防局的意见，从“三个能力”“三懂、三会”发展到“四个能力，四懂，四会”让我们又学到了好多，紧接着每天的出操、消防演习，从中又学了好多知识和问题，在一次消防局的领导来检查我们的工作，我们在商场消防演习了，演习分两组：一组是组织灭火另一组是组织疏散逃生，消防局的领导看了之后很赞同认可！

回顾大半年来的工作，在取得成绩的同时，我们也清楚地看到自身存在的差距和不足。突出表现在：一是由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐；二是我们的工作方法还有待进一步的创新和改进；三是工作上还存在一些不如人意的地方。所有这些，我们将在今后的工作中痛下决心，加以克服和改进，全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。

今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新；在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升；最后达到让公司领导满意！

以上是我来一年的工作总结，不到、不妥、不对之外，恳请领导批评指正。

**商场客服年终工作总结和明年工作计划篇十一**

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经近一年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为商场的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。

作为网店客服我们多数时间是在用xx文字与顾客交流，面对计算机顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持优良的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。

售后工作也是锻炼我们心理素质的一个优良平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的\'耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个优良的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。

公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

xx是我们与顾客沟通的工具之一，在xx上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热度，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热度的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。

通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在新的一年里我会吸取过去的教训，主动参加公司的培训，在领导的指导和关怀下，我有信心做得更好。

文档为doc格式

**商场客服年终工作总结和明年工作计划篇十二**

做好客服工作就一定要语足够好的意识，这始终跟我们的工作是分不开的，我希望我能够有这个机会去做好相关的工作，提高自己的服务意识，让每一个访客都有一个好的体验，一年来我积极的主动的在学习，提高自己，子啊服务上面保证自己态度端正，不会收到什么事情的影响，具备临应变的能力，这些都是非常宝贵的东西我知道只有自己的做好的这些才能够立足根本，我想不管是在什么时候都要知道这一点，对每一个点电话都认真端正的去对待，让工作达到足够的优质，强化服务才是客服的最大的进步。

商场的客服工作需要语足够的高的效率才能带来更多的利益，这是一定的，我一直坚持自己的原则，不会被这些问题轻易的难住，我想有的时候这些才是最重要的把，不管是什么原因我都希望我们能够坐好这些基本的工作，一年来我保持好的心态，有效的做好的自己本职工作，结合实际情况给商场创造了更多的价值，客服工作不是追求数量，每天打再多的电话没有质量的话，没有效率的话都是徒劳，热门思想汇报我想这些都不需要再来说了，我希望自己能够有效率的做好这份工作。

我想在工作当中一定要正确的看待自我，能力是一方面，缺点也是一方面，在工作当中无比要做好这些，我觉得在这议一年来我在临时应变上面不是很好，在商场这里每天问题很多，面对各种各样的电话，没有足够好的临时应变能力的话是不能做好这些的，这也是最基本的东西，我知道在工作当中这些都是我要面临的直接问题，对于这些我也将会不断的提高完善，毕竟工作不像别的，这一点我会让自己慢慢提高的，往后的工作依然任重道远，结合实践情况我也会继续努力。

商场客服述职报告范文

客服年终工作总结【精】

【热门】客服年终工作总结

客服前台年终工作总结

关于商场客服的述职报告

商场客服个人简历模板

电话客服的年终工作总结

客服年终个人工作总结范文

**商场客服年终工作总结和明年工作计划篇十三**

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，取得了肯定成果。回顾半年来的工作，我们主要做了以下几点：

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进展，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乐观的作用。为此我们在理赔管理中，本着各自的工作岗位和分工，仔细履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司‘精’‘细’‘微’管理的，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、全都性、正确性、准时性和规范性，使理赔管理工作，达到了上级公司的要求。

理赔工作中我们坚持实事求是、“快速、准时、精确、合理”的原则，狠抓理赔和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，把握第一手资料，严格根据快速赔付流程，为客户供应力所能及的便利。坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量；坚持24小时值班制度，乐观参加“三个中心”建设，进一步提高了服务水平；加大了考核力度；乐观做好防灾防损工作，准时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛平安检查方法、冬季防火防爆平安检查方法，始终做到提前把握，提前介入，增加了防范风险的力量，收到了良好的社会效果。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。

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非常重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的进展与生存。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，充分熟悉客户服务的重要性，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，于微小处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能供应周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑其次次，每理算好一件赔案都会准时的电话通知保户前来领款。一年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满足度，尽职尽责的完成了工作。

我们公司正在发生着一每天的变化和提高，令人欣喜、兴奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就将来。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，为确保全年目标顺当完成而努力奋斗。诚心祝福我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

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