# 2024年客服工作的心得体会及收获(模板14篇)

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2024-03-10

*心得体会是对所经历的事物的理解和领悟的一种表达方式，是对自身成长和发展的一种反思和总结。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。客服工作的心得体会及收获篇一随着互联网...*

心得体会是对所经历的事物的理解和领悟的一种表达方式，是对自身成长和发展的一种反思和总结。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

**客服工作的心得体会及收获篇一**

随着互联网的发展和普及，越来越多的企业开始采用在线客服来与客户进行沟通和交流。作为一名在线客服，我有幸参与了这个领域的工作，积累了一些心得体会。下面我就从提供专业服务、良好的沟通能力、耐心和细心、保持礼貌和友好、处理投诉和问题解决这五个方面，分享我的在线客服工作心得体会。

首先，在线客服最重要的一点就是提供专业服务。作为在线客服，我们需要对所在企业的产品或服务有详细的了解，包括特点、使用方法等，以便能够为客户提供针对性的帮助。同时，也要积极学习行业知识，了解市场动态，以便能够及时回答客户的问题和解决客户的疑虑。专业的服务能够让客户感受到企业的专业和诚信，增加客户对企业的信任和满意度。

其次，良好的沟通能力是在线客服不可或缺的素质。我们需要通过在线聊天、电话等方式与客户进行交流，因此，良好的口头和书面表达能力非常重要。清晰明了地表达意思，及时回答客户的问题可以增强沟通的效果。此外，善于倾听是良好沟通的关键。只有真正听进客户的意见和需求，才能更好地满足客户的要求，提高客户的满意度。

第三，耐心和细心是在线客服必备的品质。我们时常会遇到一些难以解决的问题，客户可能会因此产生焦虑或不满情绪。在这种情况下，我们不能因客户的情绪而对其生气或不耐烦，而应保持冷静和耐心。尽可能尽快解决问题，并提供符合客户期望的解决方案。同时，我们还要细心地收集和反馈客户的问题和建议，以便能够持续改进产品和服务质量。

第四，保持礼貌和友好也是在线客服的重要职责。客户在咨询和反馈意见时可能会表达不满或抱怨，而我们不能因此而对客户产生负面情绪或对其不礼貌。无论客户的言辞如何，我们都应以礼貌、友善的态度回应，并尽力解决问题。保持良好的沟通氛围可以有效地缓解客户的紧张情绪，增加客户对企业的好感度，有助于维护企业的声誉和形象。

最后，作为在线客服，处理投诉和问题解决是我们不可避免的任务。当客户提出投诉时，我们应先理解客户的不满情绪，听取客户的意见，尽量提供满意的解决方案。如果我们无法解决问题，我们应及时向上级汇报并协助他们跟进。此外，我们还应不断总结客户反馈的问题和改进建议，形成标准化的处理流程，提高问题解决的效率和质量。

总之，作为一名在线客服，我深切体会到提供专业服务、良好的沟通能力、耐心和细心、保持礼貌和友好以及处理投诉和问题解决这些素质的重要性。只有不断学习和提升自己，才能更好地为客户服务，提高客户满意度，为企业创造更大的价值。在今后的工作中，我将继续努力，不断提高自己的业务水平和服务质量，为客户提供更好的在线服务体验。

**客服工作的心得体会及收获篇二**

作为一名客服工作的从业者，多年的工作经验让我深感客服工作既充实又有挑战。在与客户不断的沟通和服务中，我积累了一些宝贵的心得和体会。在这篇文章中，我将就客服工作中的五个关键点来谈谈我的心得体会。

首先，提高沟通能力至关重要。在客服工作中，与客户频繁的沟通是常态。一个善于沟通的客服代表可以更好的理解客户的需求，并高效地解决问题。为了提高沟通能力，我始终保持开放的心态，倾听客户的需求，并迅速回应。通过细致入微的询问和积极主动的表达，我深信沟通质量和效果都会有所提升。

其次，细心和耐心是成为一名优秀客服代表的重要品质。与客户互动时，我会仔细倾听客户的问题，并在解答过程中保持耐心。有些客户可能会反复提问，或对问题的解决结果有所怀疑，这时候我们要有耐心地回答他们的问题，并给予充分的解释。通过对客户的耐心倾听和真诚回应，我们能够建立起客户的信任和满意，从而提升客户对我们的认可度。

第三，团队合作是客服工作中必不可少的一环。在团队中，我们相互协作，共同解决问题，提供最佳服务。客服工作的复杂性和多样性需要我们不断与同事们进行沟通和协作。在这个过程中，互相学习和借鉴是必然的。善于与他人分享经验和知识，积极参与团队活动，能够帮助每个人在团队中发挥更大的作用，提高工作的效率和准确性。

第四，情绪管理对于客服工作至关重要。客服工作中，与客户的互动也伴随着情绪的起伏。有些客户可能会因为问题无法解决或者服务不符合预期而情绪激动。作为客服代表，我们要学会控制自己的情绪，并妥善处理客户的情绪。在面对冲突和压力时，保持冷静和理性，并耐心地解决问题，能够有效缓解紧张气氛，提高客户满意度。

最后，不断学习和提升自己是客服工作中的一项重要任务。客服行业的发展日新月异，客户需求也在不断变化。作为一名客服从业者，我们要时刻关注行业动态，并学习新的解决方法和技巧。不断提升自己的专业知识和技能，能够更好地应对客户需求的变化，并为客户提供更高水平的服务。

综上所述，客服工作心得体会不仅包括提高沟通能力、细心和耐心地处理客户问题、团队合作、情绪管理，还包括持续学习和提升。在这一行业中，我们要时刻保持职业素养和积极向上的态度，为客户提供优质的服务，以此来提升客户的满意度和忠诚度。客服工作虽然充满挑战，但只要我们以正确的心态对待，用心投入，便能够得到客户的认可和尊重。

**客服工作的心得体会及收获篇三**

作为一名客服物流人员，处理订单和客户投诉是我们日常工作的重要组成部分。在经历了一段时间的工作之后，我深刻体会到，保持良好的心态对于做好客服物流工作至关重要。有时候，客户可能因为种种原因情绪激动，在投诉时使用不适当的言辞，但作为客服人员，我们不能与客户产生冲突，而是要以理解和耐心的态度来解决问题。只有保持良好的心态，才能更好地处理工作中遇到的各种情况。

二、 沟通是关键

作为客服物流工作人员，我们与客户的沟通是工作的重要环节。仔细、耐心倾听客户的问题，确保正确理解客户需求，是提供优质服务的必要基础。在沟通中，我们要尽量避免使用行业术语和其他难懂的词汇，要用简明易懂的语言回答客户问题，争取客户明白透彻。此外，及时与团队内部及外部其他部门进行沟通，协调问题解决过程，也是客服物流工作的重要一环。

三、 学会团队合作

客服物流工作只有团结协作，才能切实地完成工作任务。在日常工作中，我深刻体会到团队合作的重要性。客服人员之间，要互相支持、互相帮助，共同完成任务。与物流部门的团队协作也是不可或缺的，他们为提供高效物流服务起着关键作用。只有紧密配合，互相协作，才能做好客服物流工作。

四、 敏锐的观察力和解决问题的能力

作为客服物流人员，往往需要在快速变化的环境下迅速作出判断并解决问题。因此，敏锐的观察力和解决问题的能力是我们工作的重要素质。当客户反馈出问题时，我们需要迅速定位并找出解决方法，以最大程度地满足客户需求。同时，我们还要对物流流程进行跟踪，如果发现任何可能影响服务质量的问题，要立即采取措施加以解决。通过不断的实践和学习，我的观察力和解决问题的能力日益提高，能够更好地应对工作中的各种挑战。

五、 不断自我提升

在客服物流工作中，行业发展日新月异，所以不断学习和自我提升是十分重要的。我们可以参加相关培训课程，了解行业最新动态并学习新知识，提高自己在客服物流方面的专业水平。另外，我们还可以多与同行交流经验，互相学习，不断提高自己的工作能力和解决问题的能力。通过持续的学习和自我提升，我们能够更好地胜任客服物流工作，并满足客户日益增长的需求。

综上所述，客服物流工作是一项需要良好心态、沟通能力、团队合作、敏锐的观察力和解决问题能力的工作。通过不断地学习和自我提升，我们能够更好地应对工作中的各种挑战，提高工作效率，为客户提供更好的服务。我相信，只有不断学习和总结经验，才能成为一名出色的客服物流工作人员。

**客服工作的心得体会及收获篇四**

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、各种宣传媒体等收集银行、金融信息，将业务信息转化成座席代表可以直接使用的faq形式，或以通告栏的形式提醒座席代表注意。他们另一项重要职责就是检查座席代表转发的客户疑难问题，与业务部门直接进行电话、邮件沟通，及时找到答案，反馈给座席代表。

规范是一种标准、法则，服务规范也是呼叫中心最基本的管理制度。在我们的服务规范中，对座席代表的服务形象、服务语言、服务流程、客户呼入电话的处理、呼出电话的处理流程等都进行了详细的规定。

我们要求各个呼叫中心必须统一着装。统一着装不仅是为了树立企业形象的需要，对在呼叫中心的每个工作人员来说，穿着制服可以强化他们的主人翁意识，在对客户服务的过程中，每一个工作人员代表的是企业，而不是个人。在实践中，我们也的确觉察到统一制服后，呼叫中心的工作面貌有了积极的改进。

在服务规范中，我们要求座席代表在办理客户电话中坚持：认真倾听、适当引导、努力化解、积极协商十六字。

倾听是座席代表应具备的基本技能之一。座席代表在应对客户电话过程中，要耐心请听，充分了解客户的需要，并在倾听的过程中，以诚恳的态度，说“对”、“是”、“我明白”等语言作回应。

适当引导是要求座席代表正确分辨客户的真实意图，寻找为客户解决问题的关键。通过循序渐进使用开放或封闭式语言，适当提问客户或重复客户的问题，准确区别分辨，迅速了解客户的意图适时作回应。

努力化解是当座席代表接到客户投诉后，要耐心地听取客户投诉，作出正面解释，不与客户争论，避免矛盾升级，并积极化解客户投诉。如果无法通过解释避免客户投诉，座席代表就需要积极与客户协商解决。这对座席代表是比较高的.要求，座席代表需要了解各项业务的操作流程，并要具备一定的应变能力。如对于卡、折丢失的客户、需要取款、或类似紧急情况的客户，就需要座席代表能够灵活应变，为客户提出应急的。

通过不断完善资料库、加强对座席代表的培训，提高他们的服务技能，呼叫中心对客户问题的处理能力也在逐渐提高。发展至今，我们感到骄傲的是在呼叫中心内部可以完成的客户咨询、投诉电话所占比率越来越高，各业务部门也从不理解、逐渐转为理解，继而主动配合，并给与支持。当然，其间呼叫中心也在不断努力地与各业务部门进行沟通协商，并逐步在建立一套体系，通过规定、制度进行约束，共同提高客户服务水平。

经过不断努力，近几年，我们在呼叫中心的定位和未来发展中逐渐取得主动。通过文件的形式清晰定位了各部门在客户服务过程中的职责和作用。同时，我们也通过各种方法主动积极宣传营销呼叫中心的服务和重要作用，使各个业务部门逐渐了解客户服务中心，变被动的服务为主动的营销，积极争取各业务部门的支持。

目前我们的呼叫中心要接受银行内、银行外各界的监督。我们从银行内各业务部门、工会、团委、退休老干部以及行外一般社会公众中选定10—15名义务监督员，每月对客户服务中心的服务进行打分和评比。将呼叫中心的服务公开化，让更多的人了解新的服务渠道，感受新的服务方式。

同时，呼叫中心建立了与各业务部门或分支机构的交流制度，每季度至少组织一次（时间不少于1天）部分业务部门或分支机构负责人在客户服务中心进行现场监督，交流客户服务问题，提出改进建议等。

呼叫中心是银行与客户重要的接触点，呼叫中心所能覆盖到的客户群体远远高于其它银行渠道，呼叫中心也成为银行网点、柜台8小时以外的重要服务渠道，成为银行服务的最后一道屏障。在银行服务不断提高的过程中，呼叫中心也在不断的更新服务理念、提出更高的服务要求，不断追求更高、更远的发展。

**客服工作的心得体会及收获篇五**

随着社会的不断发展，燃气作为一种能源得到了广泛的应用，而燃气客服作为与燃气生产、配送以及用户有关的重要岗位，也受到了越来越多的关注。在长期的工作实践中，我对燃气客服工作的体会愈加深刻，它既让我接受了挑战，也让我更好地应对各种情况，下面我从客服工作的流程、沟通技巧、问题解决和队伍合作四个方面展开说明。

客服工作的流程

燃气客服工作通常有两种流程，一种是接受用户电话后进行咨询、投诉或者维修工作等；另一种是由燃气公司主动联系用户进行推销以及安检等服务。工作中，我们需根据不同的流程，及时按照规定内容完成工作。比如在接线时我们应该根据事发情况和用户要求，快速组织相应的救援工作，同时也要让用户明白抢修所需要的时间和措施，确保用户的权益得到切实保障。在燃气公司主动联系用户时，我们应该耐心听取用户的需求，为用户提供个性化服务，尽心尽力达到用户的预期目的。

沟通技巧

保持良好的沟通是燃气客服工作中至关重要的一步。假如客服人员没有良好的沟通技巧，即使工作能力再高也会失去意义。首先，客服人员需能够以理解、耐心为前提，深度挖掘用户的有效信息，为用户提供更专业且有效的解决方法。其次，在面对疑难问题的情况下，客服工作人员也需富有应变能力，在处理问题时需要遵循简单易懂、准确真实的原则，同时也要有耐心的回答和解释，让用户充分感受到服务质量的优势。

问题解决

作为燃气客服，身兼多职，需能独立完成日常的服务工作和解决突发事件，同时还要协调、指挥相关部门进行协力支援，保证责任落到实处。处理问题过程中，我们需要响应及时、掌握核心问题、做好判别难题关键性和尤为重要的领导沟通问题，这是能够帮助我们在问题处理时更好的成果。

队伍合作

在燃气客服工作过程中，不仅仅是一个人的事。有一个公说他们是一个团队，是工作中不可缺少的一部分。队员之间需要相互协调，发扬团队合作精神，相互厚爱、相互尊重。线上，他们要是通过电话“传承”问题，帮同事解决难题；线下，他们要是一起整理资料、统计工作进展情况，及时发现和解决工作问题，所以团队精神的协作力和向心力是燃气客服金钥匙。

总之，燃气客服工作保证企业形象、满足用户需求、增强市场竞争，是必不可少的岗位。今后，我们将不断学习新技术，提升工作热情和工作技能，培养良好的服务声誉，为客户提供优质、高效、真诚的服务，为客户带来实在的满意。

**客服工作的心得体会及收获篇六**

怀着一颗诚挚而兴奋的心踏进天源的大门。经过一个星期的实习，我对天源有了或多或少的一些感觉，郑经理气质、漂亮，张秘书可爱、亲切，同事也很热诚、真切，还有厨房阿姨做的饭也好好吃。这无疑给我们大家都创造了一个愉悦的工作环境。

此外，对工作最大的感悟是“态度决定一切”。因为做了三天的客服，主要的工作就是打电话给潜在客户传达信息，交流沟通。每天大概都要打100个电话以上，难免会有疲惫的感觉。但只要学会自我调节，以正面的思维去对待客服，那客服也是一件很开心的事，而且置身其中也能学到很多。

第一天，因为好奇心、新颖的驱使，打一天电话下来一点都不累的感觉，而且很还有成就感。因为学到很多打电话的技巧、练习与人交流、沟通;还记录了很多潜在客户的号码。所以第一天就很轻松、愉悦的结束了。

第二天，这是感悟颇多的一天，因为没了第一天的激动、兴奋，也没了新东西可学，所以一开始还慢郁闷的。但是想想自己不能那么颓废，就想到一个小办法——把每一个电话都当做是一个电话面试面对。这样使打电话的效率很高，记录的潜在客户居然有14个，比前一天还多了5个;而且也锻炼了一下自己。也许这个就是态度决定一切，正面思维的作用吧!

第三天， 这是趋于平淡的一天，这一天自己可以用比较平常，正确的心态、方法去面对一天的工作了。

总体而言，实习的第一个星期收获颇多，自己也会再接再厉。

客服工作心得5

**客服工作的心得体会及收获篇七**

燃气客服是现代城市生活中不可或缺的一环。作为燃气公司的窗口，客服人员既是燃气公司形象的代表，也是燃气用户和燃气公司之间的桥梁。在工作中，我深刻感受到了燃气客服的重要性和艰辛，同时也积累了一些心得和体会。

第二段：沟通和表达能力的重要性

做好燃气客服工作需要具备良好的沟通和表达能力。在客服工作中，经常需要与用户进行交流，解答用户的咨询和投诉。这就需要客服人员有能力清晰明确的传达信息，有效地倾听用户的需求和反馈，以及合理地回应和解决用户的问题。如何在繁忙的工作中保持清晰明了的表达和准确回答用户的问题，是每一位客服人员需要不断探索和提高的能力。

第三段：耐心和细心的重要性

在燃气客服工作中，许多用户咨询的问题都需要认真及时地解答。有时用户投诉的问题也可能是一些常识性的问题，这就需要客服人员具有耐心和细心的工作态度。耐心是指要有足够的包容和理解，不因用户的态度或语气不友好而失去耐心；细心则需要为每个问题找到准确的答案，切莫粗心大意导致遗漏漏解答造成不必要的麻烦。

第四段：服务质量的体现和提升

燃气客服工作的服务质量直接影响燃气公司形象的树立和用户满意度的提升。因此，客服人员需要充分的了解和掌握行业规定和操作流程，提高对用户提问的准确性和及时性。同时，客服工作也要配备专业的客服热线，通过数据统计和用户满意度调查等方式，精准地把握用户需求和反馈，进一步提升服务水平和用户体验。

第五段：总结

总之，燃气客服工作是一项极具挑战性和成就感的工作。通过工作的实践，我不仅学会了掌握好沟通和表达能力，也了解到了客服工作中耐心和细心的重要性。在未来的工作中，我将继续以高度敬业的态度、扎实的工作能力和良好的服务精神，不断提高服务质量，为燃气用户提供更加优质、高效、专业的服务。

**客服工作的心得体会及收获篇八**

在服务的行业当中主要包含于：第一服务决定一切;因为服务是企业的灵魂，服务的好与坏决定了企业的经济利益。这一切的核心都围绕着让客户满意。客户的满意就代表我们赢得消费者的心，我们以自己的诚心、精心、细心、热心、耐心的服务。得到客户的放心、称心、动心、舒心、欢心。为了达到这一切我们企业必须提高自身员工对于服务的培养以及企业产品的提高，这样才能让客户更加满意。第二团队的用心服务决定服务的力度;团队的精神的强大是对付客户的重要法宝，古时候愚公移走太行王屋二山。不单是他的坚持，还有他们整个团队的力量才使他们完成了移山。如果我们想要提高我们团队的服务心，就要合理设立团队目标要培养团员之间的互爱，互相尊重。还要培养团队协作精神，和多元文化团队的沟通。更重要的就是培养团员的创新能力，这样就能更好的了解客户的需求满足客户，从而我们企业也提高了自身的品牌价值。因为我们培养好了团队的精神，知道只有站在客户的立场上去行动才能赢的双赢的成就。以一份真诚的服务态度和对客户一份亲情的关爱，才能使得我们的客户去信任我们企业的每一位员工。第三服务是成为企业的核心竞争力。为了让我们企业的产品能在市场上赢得一定的地位，我们就必须与市场去竞争，去迎接市场上每一位客户对我们出的难题，关键就是我们员工对于服务的细节是否能完全掌握。我们采取的措施就是：1.随时掌握客户的动态，2.利他是我们服务的.宗旨.3.我们的服务必须要给客户带来快乐，要站在客户立场考虑3.没有难以服务的客户，要不断为客户提供服务，要让客户知道有我们的存在，让他们得到一定的利益。只要我们的员工真正的掌握了客户的细节，这样才能真正赢得社会上的双赢!

既然我是一名客服服务人员，我就以这些措施来带领我的团队，将我的团队发展成一个可以为客户服务时刻关心客户的需求。以服务客户为主要核心，来提高企业的服务员工的综合素质，从而提高企业的经济利益。

客户投诉问题整体可以分为四个步骤：

客户来电投诉，一开始肯定很激动和恼火，这时我们应采取全方位倾听是非常重要的，充分调动自己左右脑，直觉和感觉来听，比较自己所听到、感到和想到的内容的一致性。用心体会、揣摩听懂弦外之音。此时千成别打断客户的话，让客户把心里想说的话全说出来。如果中途打断顾客的陈述，可能遭遇顾客更大的反感。在这个时候我们除了倾听外，还需要控制自己的反应情绪。总之坚持一项原则：可以不同意客户的投诉内容，但不可以不同意客户的投诉方式。

由于客户的投诉多数属于发泄性质，消除了怨气，心理平衡后事情就容易解决了。因此，作为一名客户服务人员，在面对客户投诉时，一定要先倾听，设法搞清楚客户的怨气从何而来。

当客户投诉时，他最希望自己的意见能得到对方的认同，自己能被别人尊重。我们听完客户陈述后，用自己的话重述顾客的恼火原因，描述并稍微夸大客户的感受。对感受做出回应，把你从顾客那里感受到的情绪说出来。以换位来思考：如果我是顾客，碰到这种情况，我会怎么样呢?。取得客户的信任，也就是建立与客户共鸣，得到对方的信任。

真诚的说声是我们的错，给您造成了损失，对不起!语气一定要表现出真诚，这时候不要太吝啬道歉的话，因为主动道歉并不是主动承认错误，而道歉是客户这时候需要的。有道是，伸手不打笑脸人，你已经道歉了，客户很可能也会退让一步。因此，对所有客户投诉的处理，无论已经被证实还是没有被证实的，都不是先分清责任，而是先表示歉意，这才是最重要的：否则，后果将会难以想象。

对于客户的投诉应该及时正确地处理，若拖延时间，只会使客户的怨气变得越来越强烈，使客户感到自己没有受到足够的重视。应迅速做出应对，要针对这个问题提出应急方案;同时，提出杜绝类似事件发生或对类似事件进行处理的预见性方案，而不仅仅是修复手头的问题就万事大吉。如果经过调查，发现责任的确在于我们身上，我们应该给予适当的补偿，尽快告诉客户处理的结果。

在处理各种客户投诉时，总结两大原则：

第一是顾客至上，永远把顾客的利益放在第一位。

第二是迅速补救，及时研究对策，给予补救，重新获得顾客的信赖，引以为戒。

在工作上我还存在很多不足，需要进一步学习与提高。特别是团队管理经验，还很缺乏，请公司多给予批评与指教。

**客服工作的心得体会及收获篇九**

20\_\_年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20\_\_年12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信群发器发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20\_\_年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作

20\_\_年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在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，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20\_\_年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

**客服工作的心得体会及收获篇十**

第一段：背景介绍

网络客服工作逐渐成为现代企业中不可或缺的一环。随着互联网的普及，顾客获取产品和服务信息的渠道多样化，企业需要通过网络客服为顾客提供便捷、高效和个性化的服务。作为一名网络客服，我在实践中积累了一些心得体会，深感这项工作对企业的经营和顾客满意度具有重要意义。

第二段：提高沟通能力

作为一名网络客服，良好的沟通能力是必不可少的。在与顾客交流中，准确理解其问题和需求，并用清晰的语言做出回答，是高效沟通的核心。此外，要快速反应以及委婉地解答顾客问题也是一项重要的技能。通过不断进行沟通技巧的培训和实践，我逐渐提高了我的沟通能力。有时候，我还会主动关注顾客反馈，在交谈中不断总结并改进沟通方式，最大程度地满足顾客的需求。

第三段：学会耐心与细心

尽管网络客服与顾客沟通的场景不同，但仍面临顾客的急躁情绪或不耐烦态度。在这些时候，耐心是解决问题的关键。我学会了保持冷静和耐心，克制自己不因顾客情绪而产生情绪化反应。同时，细心也是非常重要的，因为一些问题可能需要仔细的分析和理解才能找到最佳解决方案。我会仔细阅读顾客提出的问题，确保没有遗漏任何细节，并为顾客提供准确和全面的回答。

第四段：个性化服务的意义

在大量的网络信息中，给顾客提供个性化的服务是提高顾客满意度的重要手段。通过分析顾客的个人情况和购买记录，我能更好地了解他们的需求，并能提供更符合他们兴趣和偏好的建议。例如，当顾客咨询手机问题时，我会询问他们的使用偏好和预算，并提供适合他们的产品推荐。个性化服务不仅为顾客提供了更好的购物体验，还能增加他们对企业的忠诚度。

第五段：持续学习与提升

网络客服工作是一个不断学习与提升的过程。随着科技的发展，新的沟通方式和工具不断涌现，我们需要不断学习和适应这些变化。此外，从顾客的反馈中学习、在实践中总结经验也是很重要的。我会收集顾客的意见和建议，并进行反思和改进。这样一来，我能够更好地适应不同顾客的需求，为他们提供更好的服务。

第六段：总结

作为一名网络客服，沟通能力、耐心、细心和个性化服务能力是必不可少的。这项工作对企业经营和顾客满意度具有重要意义。通过不断学习和提升自己，我们能够为顾客提供更好的在线服务，提高顾客满意度，并帮助企业取得更大的成功。

**客服工作的心得体会及收获篇十一**

加入已两个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步积极去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

20xx年11月23日，我开始加入到，跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理;第一次参与英文客服订单验证工作;第一次参与问题单、完成订单回信;第一次接触到chargeback、投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。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。

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。

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，做起来却是需要积极、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月会是我在实现蜕变的一月。

1、增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，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。

2、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。

3、多行动，坚守工作职责

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看积极没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，最大的特点就是学习能强，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要积极做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

**客服工作的心得体会及收获篇十二**

当我刚开始担任网络客服的工作时，我感到非常新鲜和兴奋。我明白作为一名网络客服，我需要具备一定的沟通技巧和快速解决问题的能力。因此，我不断地学习和提升自己，以便更好地胜任这份工作。最初的起步阶段，我学习了如何给客户提供满意的服务、处理投诉和解决问题的方法。

二、面对挑战

随着工作的深入，我也遇到了各种各样的挑战。最大的挑战莫过于有时候需要面对一些焦躁和愤怒的客户。在这种情况下，我学会了保持冷静和沉着，并尽可能地理解他们的问题和需求。同时，我也努力提升自己的沟通能力和解决问题的速度，以便更好地应对不同的挑战。这些挑战让我不断成长，也提醒我要保持专业和耐心。

三、诚实为本

作为一名网络客服，诚实是非常重要的品质。我始终坚持诚实和透明的原则，不隐瞒任何信息或承诺无法实现的事情。我相信只有建立在真实和诚实的基础上，才能建立起客户和公司之间的信任关系。因此，无论客户的问题是多么艰难，我也会坦诚相对地回答，并尽力帮助他们解决问题。诚实不仅是我作为一名网络客服的态度，也是我在与客户交流的基础。

四、细心体贴

细心体贴是我在工作中非常注重的一项能力。在处理客户的问题时，我会仔细倾听他们的需求，并提供尽可能详细的解答。我也会关注到客户没有提及的问题，并主动给予相应的解决方案。在客户的在线反馈中，我也会仔细地阅读每一条，并及时回复。通过细心体贴，我能够更好地满足客户的需求，同时也为公司树立了良好的形象。

五、持续学习

作为一名网络客服，我明白自己的工作需要与时俱进。因此，我始终保持着持续学习的态度。我定期参加网络客服培训和工作坊，学习最新的沟通技巧和行业知识。我也会不断学习客户的反馈和意见，以便改进和提升自己的服务质量。持续学习让我与同行保持竞争优势，也为自己的职业发展打下了坚实的基础。

总结起来，网络客服工作是一项需要不断学习和进步的工作。从起步阶段到面对挑战，再到坚持诚实和细心体贴，我在这个过程中不断成长并得到了提升。持续学习是我工作的动力，并且让我能够更好地满足客户的需求。我愿意在未来的工作中继续努力，成为一名更出色的网络客服。

**客服工作的心得体会及收获篇十三**

随着汽车市场的活跃，汽车售后服务站的竞争也越来越激烈，为了提高服务质量争取更多的用户，维修站也在想方设法提等于留住了更多的用户。那么，服务顾问应该怎样作好自己的工作。

1、迎接顾客要主动热情

服务顾问给顾客的第一印象是十分重要的，它直接关系到顾客是否愿意在此修车，以及业务的扩展。为此要做到以下几点：一是热情友好的接待，如对新顾客应主动自我介绍，递上名片;二是对顾客要一视同仁，不管是本地的还是外地的，是老朋友还是新顾客，绝对不要和老朋友聊个没完，而把新顾客晾在一边;三是做到有问必答，服务顾问应熟悉各种车辆，并全面掌握本厂的情况，遇有不清楚的地方，应尽可能通过电脑或电话查询，不要跑来跑去把顾客放一边，这样会使顾客觉得你业务不熟悉和管理混乱;四是业务太忙不得已让顾客等待时，应礼貌地请顾客稍候，并安排人送上饮料，甚至用餐，提供代客同意，先接待新顾客，因为新顾客正是我们要开发的资源。

2、与顾客交谈要诚心诚意

首先要仔细倾听顾客介绍情况，不要随便打断对方的说话，如果是涉及到投诉或质保期等内容，要认真做好记录，不要轻易下结论。其次向顾客介绍情况时，应尽可能用通俗易懂的语言，避免使用难懂的专业术语。如遇到顾客说：\"你看着办吧，哪儿坏了修哪儿。\"服务顾问可不要自以为是，过于随便，而应把每项工作都向车主讲清，如为什么要这样做、有什么好处、要多长时间、多少费用等等，这样既可以避免结算费用时发生不必要的麻烦，也能体现对顾顾客花钱修车买放心。

3、车辆交接检查要认真仔细

车辆交接时，服务顾问和顾客在检查发动机后应将车子开到举升机平台上，与顾客一道检查底盘上一些容易出问题的部件，如油底壳等，这样会加深顾客对修理厂的信任。向顾客咨询故障现象时要全面，如出现故障时是冷车还是热车、是高速还是低速、是空载还是满载、行驶在公路上还是土路上、车上装了什么附加设备等，什么时候进行过维护、以前修过什么部位、故障是何时出现的、是经常性不还是偶尔出现等。如有必要应同顾客一起试车，试车时切忌猛加油、急\"刹车\"、高速倒车与转弯等，这要会令顾客十分心疼车辆，特别是车上的高级音响、车载电修，不要轻易动它。

4、填写托修单要如实详尽

车辆检查诊断后，应如实详尽地填写托修单，主要包括：一是顾客的姓名、地址、电话、进厂日期、车型、牌照号、底盘号、发动机号、附件数量、行驶路程，以及油量等信息;二是进厂维修的具体项目内容、要求完成日期，以及质保期;三是一些主要说明及服务顾问与顾客签名。托修单至少是一式两份，一份交顾客保管，一份修理厂留底。但也有许多管理完善的修理厂，托修单有4~5份副联，还有电脑存储。特别是托修单上的措词应严谨，可操作性强，同时要给自己留出充分的回旋余地。

5、估算维修费用及工期要准确

估算维修费用及工期是一个十分敏感的问题，稍有不慎，就有可能影响顾客源。 在维修费用估算时，对于简单或明显的故障，维修费是容易计算的。但对需要作进一步检查的部位，则应把有可能出现问题的部件考虑在内，如实告诉顾客费用不超过多少，并把各项预算写在托修单上，作为日后核算的依据;同时注意在修理过程中如发现了其他损坏部件，对是否可以更换随时征求顾客意见。

在估算维修工期，即预定交车时限时，应考虑周到，并留有余地，如待料、维修技术，或因其他紧迫任务需暂停某些车的修理等因素都要考虑进去。因为时限一经确定，就要尽一切努力来完成，否则，对顾客和修理厂都会带来一些不必要的损失。

6、竣工检验要仔细彻底

车辆修竣后，对修竣项目的检验是总检验员工作的重要环节，必须认真、仔细彻底地检查，必要时应进行路试。检查项目主要包括：对照托修单，核对所有修竣项目是否达到技术标准，工作是否良好;检查车辆各连接部件是否牢固完好，尤其是有关安全(转向、制动)等部件是否存在隐患;检查车辆其他附件是否在维修过程中损坏或丢失，如有则应及时补齐。总之，只有一切都确认没有问题以后，方能通知顾客来接车。

7、竣工车辆交接要耐心

顾客验收修竣车辆一般都比较仔细。对此，服务顾问要有充分的耐心，并应主动配合顾客路试验车，随时作些解释和交代注意事项，切忌让顾客单独验收或试车，以免因小失大。特别是对一些难以打交道的顾客(如吝啬、蛮不讲理、多疑等)，一定要克服烦躁心理，耐心地配合顾客进行验收，使他们高兴而来，满意而去，因为这直接关系到顾客是否以后再回头。

8、遇到维修质量(品质)问题时要虚心

修竣车辆交付使用后，遇到顾客返厂咨询或要求返修索赔损失时，服务顾问要态度诚恳，尤其是对一些计较或蛮不讲理的顾客，应虚心倾听并认真做好记录，尔后根据情况分析判断，找出问题的原因。若属维修方面的原因，应深表歉意，并及时做出相应的处理;若属配件或顾客操作上的原因，应解释清楚，给顾客一个满意的答复。切不可一口否定自己的过错，要么找主任，要么找厂长，这样势必会让修理厂\"关门大吉\"。

**客服工作的心得体会及收获篇十四**

网络客服作为新时代的职业，是随着互联网的发展而兴起的一种新型工作岗位。作为网络客服，我有幸参与了这一新兴行业，并且积累了一定的心得体会。在网络客服工作中，我不仅仅是一个信息传递的媒介，更是一位专业的倾听者和问题解答者。接下来将从我在网络客服工作中的经验出发，与大家分享一些我所积累的心得体会。

第二段：多元化的沟通方式

网络客服工作中，我们要应对各种各样的问题，而这些问题很多时候与语言表达和沟通有关。因此，一名优秀的网络客服需要具备良好的语言沟通能力。在网络客服中，与客户打交道的方式多样化，有文字交流、语音交流和图文交流等。每一种交流方式都有其特点，网络客服应根据不同的情况选择合适的沟通方式，用准确、简洁的语言表达，以便让客户能够得到满意的回答。

第三段：倾听与解答

网络客服的工作核心是倾听客户的问题与需求，并进行解答与反馈。因此，我们应该具备良好的倾听能力。在与客户交流的过程中，我们要耐心倾听，理解他们的问题，并积极地提供解答和帮助。与此同时，我们也要加强对各种问题的解答能力的培养。只有真正掌握产品或服务的知识，并善于解答问题，才能让客户获得满意的答案，从而提高客户的满意度。

第四段：维护良好的服务态度

在网络客服工作中，我们要以积极、负责、耐心的态度去对待每位客户。无论客户是投诉、咨询还是表达意见，我们都要尊重并善意回应。为客户提供高质量的服务，增加客户的信任度，是网络客服工作的关键。我们要学会虚心接受客户的建议和意见，并且不断改进自己的服务技能，以提供更好的客户体验。

第五段：加强团队合作

网络客服是一个团队协作的工作岗位，通过与同事们的密切合作，我们能够更好地完成任务。互相之间的信息交流和共享，有助于我们更全面地理解客户的需求，并提供更准确的答案。因此，团队合作是网络客服成功的关键之一。我们要积极与团队成员共同努力，相互学习和帮助，以提供更好的服务。只有团结一致，才能获得更好的工作效果。

总结：

网络客服作为新兴职业，要求我们具备良好的沟通能力、倾听能力、解答能力和服务态度。在网络客服工作中，我们应不断学习和进步，提高自己的专业水平，以更好地服务客户。通过团队合作，我们能够实现共同进步，为客户带来更好的体验。相信在未来的网络客服工作中，我们会不断提升自己，为客户提供更优质的服务。

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