# 2024年客服年终总结报告个人工作 客服年终总结报告(优质12篇)

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2024-04-03

*在当下这个社会中，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!客服年终总结报告个人工作篇一时间总是过的很快，转眼之间我已经来到\_x...*

在当下这个社会中，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

**客服年终总结报告个人工作篇一**

时间总是过的很快，转眼之间我已经来到\_x大家庭有将近六个月的时间了，我是在20\_年8月20日踏进了\_x的大门，还记得当初来\_x应聘的是销售的职位，但是由于刚毕业房产知识实在是欠缺，所以就转为客服部门工作，回首这半年的时间有很多的收获：

1.要感谢各位领导对我的栽培，从我刚进来时对房产知识的一窍不通到现在，是领导和各位同事不厌其烦的教导。

2.客服的基础工作，维护qq群，在论坛发帖子，楼盘评论的更新;以及看房活动之后的电话回访，报广整理等工作。

4.从刚开始的对看房活动没有一点概念到现在可以独立自己带活动，一场场的活动都让人难忘，还记得刚开始的看房每场下来都是出一大堆的岔子，随着时间的累积，看房活动的增多，现在每个人都可以独立带看房团了，虽然每场看房下来每个人都累的不想动，但是听着网友对我们高度的评价每个人的脸上还是路出了欣慰的笑容，因为有了网友的肯定我们更加坚信：我们可以做的更好。

5.公司对我们客服的期望是做到顾问式客服，我知道离这个期望还有很大的一段距离，明年我会更加的努力去学习更多的专业知识，和自身素质的提高，早日达到公司对我们的要求。

7.客服今后的工作可谓任重而道远，所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力。我相信自己不管受岁月如何地磨砾而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

8.我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个年轻人以后在这个行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

20\_即将过去，新的一年就要到来，挥挥手告别09的一切不快，迎来崭新的20\_，相信\_x能够更上一个台阶。下面是个人的一些意见和建议：

1.我们建立的客户档案有很多一部分客户资源都浪费掉了，比如说最近有很多退群的人都是买完房子了然后就感觉与\_x无关了，就退群了。

2.一周两场的看房活动，每场都得是到场的人数情况很不错，这样也加剧了我们的工作量，不得不在群里边推广，一天几遍的推广，也有很多人就是因为qq群一直在不停的闪还都是些无用的信息都退群了，我在想是否我们可以用一种更好的方法来推广我们的看房，qq群的空间是有限的但是外界的资源是无限的。

;这样也不至于客户问起一些比较尖锐的问题的时候不知道，显得很不专业。

4.领导和员工的沟通方法：金无足赤，人无完人。任何人都不可能犯一点错误，希望今后出现什么问题，不管领导是怎么指出，但是必须得有一个好的态度，态度决定一切，因为每个人自己都是想尽力做好自己的工作的，但是心情好了做起来事情会格外用力也会格外好的，任何事情出现了差错，相互埋怨是解决不了问题的。

5.很多是事情如果自己不设身处地的去做了就不会明白其中的艰辛和难处，希望以后领导安排工作的时候能够自己亲身体验了之后再来评价员工，而不是有什么问题就只是一味的指责，施加压力，如果自己体会过了之后也能给员工树立一个榜样，这样我们也会更有信心。

6.规章制度：如果安排什么工作了，有什么要求，希望打印出来这样我们也有个参考标准，这样之前到底有没有要求就有一目了然，省得在出问题的时候说曾经说过，但是都不知道。

7.客服部的工作确实很重要，但是我觉得要保证客服部的员工有一个很好的休息，身体是革命的本钱，健康的身体才能更好的工作。

**客服年终总结报告个人工作篇二**

20\_\_年客服中心在公司领导的正确指导下，不断的完善中心管理制度和工作流程，加强培训，从实践中强化业务水平及工作效率，努力完成各项任务，现将20\_\_年工作总结如下：

(一)总结分为两大部分：

1、投诉部工作总结;

2、督察部工作总结;

(二)投诉部工作总结

一、耐心解答，促成订单

投诉部接待客户来电咨询，文明礼貌，耐心解答，我们深知每一次来电咨询，都极有可能促成订单，所以我们珍惜每一位客户，尽百分之百的努力促成订单，并认真详细地记录订单相关信息，传达到相关部门。

二、处理订单及时

投诉部每日浏览96860服务平台上的订单信息，加之每日通过热线电话达成的订单，在第一时间将这些订单传达至相关发行站，以保证订单及时生效。

三、处理投诉及时

投诉部每日浏览96860服务平台上的投诉信息，加之每日通过热线电话以及读者信访、上访接待的投诉，在第一时间联系通知相关发行站负责人，确保投诉能得到及时解决。对于一些要求退订报纸的投诉客户，我们积极协调相关发行站负责人，敦促相关发行站负责人为客户及时解决，尽最大努力劝说客户继续订阅，防止客户流失，从而维护好客户的利益及公司的形象。

四、热心接待上访客户

投诉部对于上访的客户，热心接待、认真听取客户所反映的问题，第一时间联系相关发行站负责人，必要时要求相关发行站负责人亲自到公司为客户解决问题，直至客户满意离开。我们为了挽留住每一位客户，热心接待，耐心聆听客户的诉求，积极配合、敦促相关发行站为客户处理好所反映的问题，目的就是为了让客户对红报箱保持信心，避免因投诉问题流失客户。

五、回访客户，闭环管理

投诉部对报纸类投诉进行跟踪回访，必要时通过督察部人员下站调查、入户回访，以促进投诉得到闭环解决。投诉部对一例投诉的回访流程包括：

1、向相关发行站负责人核实投诉是否彻底解决

2、向客户回访投诉是否彻底解决

3、如回访客户后，投诉仍未解决，继续联系相关发行站负责人敦促解决，直到投诉闭环解决为止。

4、多次回访未解决的投诉，升级为重复投诉，情节严重的升级为恶性投诉。

我们深知通过回访可以使客户体会到客服部对待客户提出的问题的重视程度，投诉并不可怕，及时地回访解决以及诚恳的态度不仅体现了一个公司的良好形象，也是维护老客户，避免客户流失的重要环节。

六、投诉的存档与分析

1、投诉部每月对投诉及回访记录建立档案，集中保存，以便用于进行每月的投诉类型的统计与分析。

2、投诉部每月对投诉进行统计，结合每月各站取报数，统计出各站投诉所占比例并进行排名，制表，分析。

3、投诉部每月对投诉类型进行统计，制表，分析。

4、投诉部每月对重复投诉和恶性投诉进行统计，制表，分析。

七、投诉的界定与处罚

1、投诉部对每月的投诉进行分析后进行界定，分为一般投诉、重复投诉和恶性投诉。

2、投诉部每月对重复投诉和恶性投诉的相关发行站负责人进行处罚，制订《客服中心投诉部月处罚汇总表》，经公司领导签字，上网公布相关处罚信息，抄发财务部门对责任人进行处罚(特殊维稳时期，仅制表未处罚)。

3、投诉部本着公正、公平、公开的原则，认真细致地对投诉进行界定与处罚，确保处罚能够起到相应的效果。

八、为读者咨询其他业务提供帮助

投诉部每日电话咨询业务量繁重，客户的问题也是五花八门。我部门耐心为客户解答，尽最大努力为客户做好解释工作，涉及到其他部门的问题，我们认真记录并转达相关部门，保证客户提出的问题得到解决。例如：

1、客户由于地址变更，报纸需要转址的业务。

2、客户报箱破损，需要更换新报箱的业务。

3、客户出差旅游，需要定期存放报纸的业务。

4、经营类的业务咨询。

九、积极配合公司完成各项工作

随着公司经营业务的不断扩大，经营品种的不断增多，我们积极配合相关部门工作，培训学习公司各部门传达的相关业务通知，努力为客户咨询做好解答工作并促成订单。包括：

1、业务部门相关活动

2、奶品项目部相关活动

3、网超公司相关活动

4、蔬菜项目部门相关活动

**客服年终总结报告个人工作篇三**

20xx的逝去，这也代表着我们即将迎来崭新的20xx，此次我想对自己20xx的工作进行一次总结：

一、坚持全局观念，做好本职工作

不论从事什么工作，坚持全局认识是首要的问题，现场技能服务也不破例。我以为售后服务工作的全局就是，“坚持企业形象，使客户对公司产物的称心度和忠实度化。”限制的维护客户的好处，是提高我们公司产物的中心竞争力的一个主要构成局部。做好售后服务工作，还也是对公司产物的宣传，以及对公司产物功能的谍报搜集，以便作出实时改良，使产物更好的知足现场的运用要求。

二、擅长沟通交流，强于协助协调

现场技能服务人员不只要有较强的专业技能常识，还应该具有优越的沟通交流才能，一种产物良多时分是因为运用操作欠妥才呈现了问题，而往往不是如客户反映的质量不可，所以这个时分就需求我们找出症结地点，和客户进行交流，规范操作，然后防止对产物的不信任甚至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户称心就是对公司品牌形象的有力宣传。

三、精于专业技艺，勤于现场察看

随着电子行业的不断发展，竞争不断增强，如何做好电脑销后服务，也是增强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技能服务人员，要在现场勤于察看、自力考虑、多与同事交流，努力不断提高本人的营业程度。每次优异的售后服务，代表了客户对本公司产物进一步的信任。

四、技能常识程度与实践操作纯熟

在过去的工作中获得了一些领会，在工作中间态很主要，工作要有热情，坚持阳光的浅笑，可以拉近人与人之间的间隔，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作。

积极的思想和平缓的心态才干促进工作提高和工作的顺利，在售后工作中要有好的办法技能与判别力才干使工作顺利。

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，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，作为公司的一名售后客服，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。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在x月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，当月处理的交接数据达到了x多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。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总结如下：

一、塑造店铺良好形象

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。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑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良好的态度，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良好平台，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，让顾客有一个良好的购物体验，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

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情，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，热情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。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，不断的充实自己，并努力完成领导给予的各项任务。看了公司的年度规划，我也意识到了新的一年我们全体员工所肩负的责任，但我相信自己的团队，也相信我们一定可以做的更好。新的一年天猫店和淘宝店合二为一，公司对于员工也有了更严格的要求，在这种氛围下我也会努力去学更多的知识，并努力提升自己的各项数据，争取做一名优秀的员工，为公司创造更多的效益。

新的一年，也希望公司能够提供更多的培训机会，让我们对公司各个岗位流程有更好的了解，继而为公司带来更多的效益。

**客服年终总结报告个人工作篇四**

客服部以二个效益为中心，以三个满意为基础，上下齐心，咨询成功率与预约成功率都有了提高。现结合\_年工作实际，将\_年年的工作总结如下：

一、规范咨询工作

(一)拟定咨询科室各种规章制度。

(二)规范咨询业务技巧，增加咨询成功率。

十月第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率在43%;到目前为止，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的业务技巧培训及咨询服务的规范效果是非常显着的。

1、专业知识的学习：

a、每周一次由咨询医生进行讲课，培养咨询医生的学习积极性和自主性，讲课医生能最大限度地掌握该项专业知识。

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。

c、每月拨打其他医院的电话进行总结，从他们的咨询中揣摩、了解、学习其它医院的咨询技巧，在学习的基础上进行比较，找出自己的优势，更好地发挥。

2、定期召开咨询记录讲评会议。

a、定期抽查每个咨询人员的咨询记录，重点在于讲评总结，及时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量。

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。

d、每周一次进行咨询成功率及预约成功率的统计，及时分析曲线变化原因，找出重点，分析各个细小环节的问题。

3、完善咨询病人回访机制：

回访机制主要应用于预约病人及就诊后病人，应用后从当初的\'43%的预约成功率提高至74%，有了大幅度的上升。

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。

b、第二天对于第一天预约病人就诊情况进行分析，对于未就诊的病人，进行电话回访，了解其未就诊原因及就诊动态，及时进行再次营销。

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。

二、做好各类信息收集，及时进行分析反馈

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、咨询电话信息收集

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;

三、建立客户服务档案

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：

a、制定回访标准，统一回访的内容，对回访医生要进行专业和技巧培训，确保回访的工作质量。

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。

四、网络咨询工作

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%。

1、qq咨询资料库及商务通资料库的建立，使回答更具专业性，且可以直接复制，节省时间。

2、预约回访问题。

(1)通过各种途径获取电话号码，并进行详细分类登记，预约后即通过短信发送预约号，对于个人预约后未就诊病人，与电话咨询一起参与回访，了解未就诊原因，进行再次营销。

(2)将qq进行分类管理，及时公布及发送活动信息。

(3)咨询人员的专业性及积极性的问题：

由专人回答商务通及qq咨询，一月更换一次，有利于新鲜感及积极性的建立。

在林院长的大力支持和正确领导下，在其它各部门的积极配合下(如导诊，检验，b超，x光及临床各科室)，客服部的工作得以顺利开展。在今后的工作中，我们将会以求实敬业的工作态度，不断学习，不断提高，为医院发展贡献自己的力量。

**客服年终总结报告个人工作篇五**

在刚进公司那时，一向都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每一天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自己工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

但是，往往好多事情我们都以为一切只要开始了，只要什么都准备好了，一切就不会有问题了，但是结果···却总不是我们想象中的那么好。平时几个同事一齐工作的时候，都觉得能够了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的有些紧张，而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才明白，原先多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。所以，我觉得，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。我也绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己必须能行!之后，我每次坐在电话前面的时候就深呼一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。我相信这并不会影响我日后的工作，我相信我必须会一向坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先务必遵守好公司的每一条

规章制度

，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还就应注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

一、用心打电话。在商品经济时代的这天，时间就是金钱，所以我们更就应为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，透过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员务必做到面带微笑，语气平和，语调简单，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的简单愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：必须要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我能够比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

人人都说，想做好一份工作，必须要做到首先爱这份工作。在这一年半时间的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。在今后的工作里，我相信自己必须会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有，只有更好。

我清楚明白自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好。

br/>

**客服年终总结报告个人工作篇六**

在过去的半年中很有幸加入到xxx公司来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。半年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识；二是学习了与电子商务部门相关的规章制度；三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰；四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这半年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息—客户接待—订单处理—售后处理和评价管理。前期在淘宝平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这半年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。

1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。

3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

1、能力学习和素质提升是一个推陈出新的过程。随着公司发展和电商部规模的扩大，可预见更多的产品会面世，会接触到更广的客户层面，所以产品知识的更新、学习，客服经验的总结、完善，是需要始终坚持的过程。对于新产品的网络推广，结合已有案例，配合部门各位同事共同努力将是下一阶段的工作重点。

2、树立全局观，加强兼容性发展。电子商务部门的日常工作与生产销售各个部门都紧密相关，客户服务工作也与部门内策划、运营、推广等等分不开，所以在做好本职工作的同时，个人需要加强各方面信息的涉猎，对各个职责岗位有所了解，加强沟通，互相进步。

3、危机公关和关键点控制。尤其在活动期间工作内容增加，许多电子商务工作中的细节问题逐渐显现出来。客服事务中的应变、处理是最直接最有效解决方法，所以在历次活动中注重并总结这些关键部分会使工作开展更加效率；历次活动中存在的不足也积累了经验教训，预先的判断、危机意识的培养会使工作的开展更加游刃有余。

半年时间里，公司氛围、人文气息、工作状态都深深吸引着我，崭新的一年相信我会与xxx共同成长！

**客服年终总结报告个人工作篇七**

时间匆忙，每天在充实的工作中度过，转眼又到了年度考核的时间。在回顾了我在上一年来的情况和发展之后。我仔细的分析了自己的成绩和行动。对比过去，我在工作上不仅多了一份成绩，更多了一些热情!这促使我在工作中积极努力的去改进自己，去为工作创造新的成绩!现将我一年来的工作表现总结如下：

一、工作方面

在上一年的工作方面，我作为--公司的--客服，在工作方面我严格遵守公司的规定要求，在服务中履行自己的职责和目标，做到“热情服务、耐心沟通、严守纪律”。在工作我严格遵守公司的每一项规定，不向客户随意承诺自己职责外的事情，并努力提高自身的服务要求，做到努力让客户满意，展现--公司的服务形象。

在一年来的工作中，我重视自身的服务能力，一直再向能力出色的同事学习，向领导请教各种

经验

和技巧。且在日常我也会利用一些时间来看阅读心理和沟通学方面的书籍，努力提高自身技巧，加强自我的推销和服务能力，让自己能在工作中创造更好成绩。

最终，我通过自身的努力取得了不错的个人成绩，但我明白，自己对比其他同事还有许多不足和问题，为此我还需要更进一步的追求前进和发展，提高自我的能力和目标!

二、思想方面

作为客服，我认真理解了公司的理念和思想。借此，我充分认识到，自己作为公司对外的服务人员，自身的表现和形象就意味着客户心中对我们--公司的形象!这让我认识到了自身的工作虽然简单，但肩上的责任却十分的重要!

为此，我在工作的思想上也越发的重视起来。在工作中，我努力提高自身的形象和服务能力，并通过对自身态度和思想的

反思

和调整，保证自身能随时以积极热情的态度展开工作。

作为客服，我明白我们时常会为遇到一些焦急的客户，结果导致心情郁结。为此，我在工作后积极的和同事们互相交流，互相鼓励。一方面也调整了团队的思想和心情，另一方面也互

相学

习了问题的解决办法，以便今后更好的处理类似的问题。这让我和同事们在思想和能力上都有了很大的提高。

三、自我的不足

当然，工作中我也有很多不足的地方，如：处理方式不灵活、沟通需要更加细心等等。这些大部分都是我在经验上的不足，所以更需要多加锻炼，多去请教!

今后，在自己的工作上，我会更加的努力，让自己不负--公司客服的形象，努力为公司做出更好服务，树立优良的口碑!

**客服年终总结报告个人工作篇八**

x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x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x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;

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x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x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x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!

**客服年终总结报告个人工作篇九**

个人基本简历

姓名：

国籍：

中国

目前所在地：

越秀区

民族：

汉族

户口所在地：

越秀区

身材：

172cm68kg

婚姻状况：

未婚

年龄：

25

培训认证：

诚信徽章：

求职意向及工作经历

人才类型：

普通求职

应聘职位：

客服及技术支持：不限、行政/后勤：

工作年限：

3

职称：

无职称

求职类型：

全职

可到职日期：

随时

月薪要求：

--3500

希望工作地区：

广州珠海深圳

个人工作经历：

公司名称：

公司性质：

国有企业所属行业：服务业

担任职务：

话务员

工作描述：

1月至今，此段期间在中国电信10000号的话务运营3部任职话务员工作，主要负责客户的咨询，受理，和投诉的工作。每天应对上百个客户，有很好的沟通能力和独立处理不同突发事情的应对能力。

离职原因：

公司名称：

起止年月：-10～-09广州市粤河投资发展有限公司

公司性质：

民营企业所属行业：会计/金融/银行/保险

担任职务：

出纳/人事

工作描述：

负责公司的人事事务和出纳,懂得银行与公司之间的业务操作,并处理公司的人事招聘,后勤的工作.

离职原因：

公司名称：

公司性质：

中外合资所属行业：贸易/消费/制造/营运

担任职务：

外贸专员

工作描述：

曾在公司负责外贸销售，跟单等工作,主要为欧美市场.并负责公司的产品在阿里巴巴里面推广，有销售经验，熟悉所有办公室软件的操作,并有很好沟通能力。曾经代表公司参加过深圳和香港国际礼品展，有参加大型展会经验。

离职原因：

志愿者经历：

教育背景

毕业院校：

广州大学城建学院

最高学历：

本科获得学位:学士学位

毕业日期：

所学专业一：

国际经济与贸易

所学专业二：

行政管理

受教育培训经历：

起始年月

终止年月

学校（机构）

专业

获得证书

证书编号

-09

广州大学城建学院

国际经济与贸易

本科、cet-4证书

语言能力

外语：

英语良好

其它外语能力：

国语粤语水平优秀

国语水平：

优秀

粤语水平：

优秀

工作能力及其他专长

做事认真负责,对工作一丝不苟,为人谦虚,学习能立强.人际关系好,重视团队合作,能与各个部门和各个同事通力合作,已公司利益为先.此前在中国电信10000号从事话务员工作，每天应对上百个客户，有很强的独立应变能力和承受压力的能力，也曾在外贸公司负责外贸销售，跟单等工作，并在公司负责阿里巴巴里面的产品推广，掌握b2b和b2c网站的操作,有一定的销售经验，并有很好沟通能力。曾经代表公司参加过深圳和香港国际礼品展，有参加大型展会经验。另外外语能力较好，熟悉所有办公室软件的操作。工作的工种不是我关注的地方,我重视的是能在工作岗位发展我的才能.要求有基本3金（保险及投资公司勿扰）

详细个人自传

本人有将近3年的.工作经验,经历了两年多的社会磨练,在每间公司的工作表现都得到同事及公司领导的肯定,这是因为我做事遵从的是团队为先，团队合作的原因，因为我相信一间公司的成功全靠各个环节的通力合作，缺一不可，当然也少不了个人的工作能力，但我对本人的工作能力很有自信，本次求职希望能找到一间公司长期发展下去,因为我觉得更长时间在一间公司工作才能发挥更大的作用,同时工作能力会得到更大的提高.我也会继续我一贯的工作态度,并总结之前工作的不足,希望能做得更好.工作的工种不是我关注的地方,我重视的是能在工作岗位发展我的才能!

个人联系方式

**客服年终总结报告个人工作篇十**

从一开始，我就告诉自我“在大学里，每个人都是我的老师，每个地方都是我的课堂，每个时光都是我的学期，大学不只是学习的地方，还是锻炼自我素质的地方。无论我的大学怎样，我都要把握好自我的方向盘，走出迷惘!”

时光像水中的倒影，一晃一学年就过去了。昨日那埋怨时光过的太慢的情素似乎还游移在脑际，而今大二的生活正在向我们走来，蓦然回首，感慨颇多。刚迈入大学的时候对一切似乎都充满新鲜感，于是到处跃跃欲试，结果碰壁较多。但是吃一堑，长一智，大一学年我除了努力完成自我的学习目标，也利用各种活动丰富自我的生活，摆脱此刻大学生最流行的郁闷日子。现将我上一学年的总结：

一、在学习

学习是学生的基本，我明白一个受社会肯定的优秀大学生，除了有个性有特长外，最起码的就是要有知识文化的功底，所以，我至始至终都把学习摆在第一位这个学期开的课不多，正因为这样，只有珍惜每一节文化课，坚决不迟到不早退不旷课，才对得住自我的大学生涯!

在做作业上，我每次都是自我的作业就自我做，不抄袭不作弊，同时我还坚持每个月分别写一篇英语和汉语作文，期望以此能够提高自我的写作潜力。在课余时光，我还充分利用学校的图书馆资源，抓紧时光阅读各方面的书本知识，以求提高自我的知识面，拓宽自我思考问题的角度，从而多方面的思考问题，避免片面看问题，养成不好的思考习惯。还有要说的一点就是选修课，这个学期我选修了综合会计和数据库的应用，前一门课程属于经济方面的资料，透过综合会计，我了解了一个公司记账的最基本的方法，对我了解和认识不一样公司的经济实力奠定了基础。

我想这对我以后出来工作是有必须帮忙的，毕竟在现代这个社会，掌握必须的经济知识是很必要的，会计对于各个行业都是有用的。即使我以后不从事这个行业，我相信我都能够从那里得到必须的启发。其次就是数据库，这次的学习也是我比较早的了解了数据库的不一样凡响，也更激起了我对计算机的兴趣!

毕竟此刻社会计算机遍及各个领域，学习计算机对我将来的工作用处也是很大的。在学习上，我认为还有一样东西是十分重要的，那就是学习态度!我以前对学习的态度不是很端正，常常都是“得过且过”，但是此刻好多了，我开始养成一种谦虚、勤问的学习态度。学习上的东西来不了弄虚作假，是不懂就不懂，绝不能不懂装懂!孔夫子说过“三人行，必有我师”，我想道理就在那里。不懂就要问———这对我以后的学习也是有很大帮忙的!

**客服年终总结报告个人工作篇十一**

三个月来，我以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。现对自己全年的工作总结如下：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对三个月工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。

一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。

二是工作创新不够。

三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。

在下一步工作中，要加以克服和改进。

**客服年终总结报告个人工作篇十二**

今年，我处在市委、市政府、社会各界的亲切关怀和市建设局的正确领导下，以创建“五型机关单位”、开展“保持共产党员先进性教育活动”为契机，紧紧抓住创建省级卫生城市这条主线，立足本职，扎实工作，使我市环境卫生管理工作迈上了一个新台阶，受到上级领导部门的充分肯定和广大市民的一致好评。

回顾一年来的工作，基本情况总结如下：

一、加强日常管理工作，提高环境卫生质量

1、加大内部督察力度。实施有、有步骤、有落实的督察办法，坚持做到日日有督察、月月有考评。在具体工作中，对每次发现的问题，详细记录、及时反愧限期整改、当月兑现奖罚。今年，共计督察249次，发现各类环卫问题4000余个，其中督办570次，总扣款13889元，总奖励10570元。推行了城市环境卫生管理日报、周报和环卫举报有奖制度。进一步落实了市区环卫工作责任，并通过45期的《城市环境卫生》简报和10期的《督察通报》，及时向上级领导及创卫相关部门、新闻媒体进行反映。

2、加强清扫、保洁、垃圾收集和清运管理。严格按照路面等级管理的要求，把城区350余条、面积约400万平方米的六米以上道路，根据路段的繁华程度、人流、车流量的大小及环卫设施配置情况，进行“定等级、定路段、定标准、定人员、定处罚”的细化管理，设立环卫监督岗,建起环卫人员人事管理电子档案;给全体清扫、保洁人员制作“环卫监督牌”，落实《道路清扫保洁“六净”、“六无”、“六不准”守则》。今年累计接管新建、改造巷道20余条，新增清扫面积50万平方米，新增卫生人员110名。

从6月份开始，我市第一辆环卫吸尘车投入使用，机械化清扫面积达20万平方米。4月下旬至10月上旬，对城区主要道路每天安排洒水车进行降温除尘。统一清运车辆标志、美化车容、购买保险、办理通行手续，规范了清运时间。在解放路步行街成功实行了垃圾袋装化管理。今年共计处理生活垃圾17万吨，做到日产日清、卫生填埋。

3、规范管理、落实责任、严管重罚。工作安排上，要求下设四个环卫所上午重点抓卫生，下午重点抓处罚，夜间轮留巡查，实行24小时管理，不留空挡，全面落实责任;主要街道坚决制止随地吐痰、乱扔杂物、乱泼污水等不文明、不卫生的行为;严格规范建筑垃圾、工程渣土清运、处理环节。落实《环卫监察人员“八要”、“八不”守则》、《建筑垃圾及渣土管理八项禁令》等有关规章制度，层层签订工作承诺责任书，并要求全体管理人员着装整洁，持证、挂牌上岗，按照建设厅《关于进一步加强城建监察队伍建设管理工作的通知》(陕建发98号)要求，遵循一敬礼、二亮证、三帮助、四讲理，最后再处理环节，做到热情服务、文明执法。今年共计办理建筑垃圾准运手续700余份，与建筑工地签订卫生责任书50余份，纠正、处罚随意抛撒渣土、乱倒建筑垃圾等不文明行为3000余次。

4、加大垃圾处理收费工作力度。年初，对城区各收费对象进行详细如实摸底统计，建立了收费管理系统，印制了收费和创卫宣传标语，出台了\_市车辆生活垃圾处理费征收办法，严格收费标准，杜绝“人情”收费;明确市区各环卫部门的收费范围，保证了垃圾处理收费工作的正常进行。今年共计收取生活垃圾处理费150余万元。

通过强化日常、长效管理，基本做到了“三个一样”，即突击检查与平时一样、上级来人与平时一样、白天和晚上一样。在搞好自身工作的同时，加强对榆阳区各环卫部门的指导、监督和检查，通过环卫协会做好与12个县区环卫部门的业务工作联系。

二、加大宣传力度，提高市民的城市意识、环卫意识

今年共组织各类宣传40余次。其中，《陕西省城市市容环境卫生条例》、建设部《城市建筑垃圾管理规定》、《\_市市区车辆生活垃圾处理费征收规定》的实施，我处及时组织学习，印发相关资料，召开新闻发布会，出动了宣传车辆，设立宣传点，悬挂了宣传横幅20余条;并通过\_市环境卫生协会、\_环卫网以及电信、移动、联通公司的短信息等媒介进行宣传。先后深入\_中学、苏州中学、星元小学等学校，开展以“摒陋习，树新风，做文明市民，创卫生城市”为主题的宣传活动;9月中旬组织了“让世界清洁起来”国际性环境卫生宣传活动;10月下旬成功举办了庆祝\_市第三届环卫工人节活动。通过系列的宣传教育，使广大市民的城市意识、文明意识、环卫意识明显提高。

三、扎实开展环境卫生综合整治活动

根据市政府、建设局20\_\_年市容环境综合整治工作的安排意见精神，与公安、工商、市政、园林等联合行动，对市区主要街道破坏环境卫生的不文明行为，以及沿街门店“四包两禁止”责任制的落实情况。

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