

# 最新客服岗位的工作总结 物业客服工作报告(优质6篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

## 客服岗位的工作总结 物业客服工作报告篇一

各位领导、同事，你们好！我叫张义，于20xx年11月25日进入华中物业公司，在假日山水华庭小区担任秩序维护员一职，后经过竞聘，成为一名客服接待员。20xx年7月27日，在领导们的培养下我再次成功通过竞聘走上了现在的职位——客服主管。现三个月试用期已满，特此申请转正。

回顾在公司任职的每个过程，有过辛酸、也有过甜蜜，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主的谅解与支持。如果说这几个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支团结的队伍，有一群有热情、肯奉献的同事。现对我任客服主管以来的工作进行总结，冷静回顾一下这段时间的工作得失，以求总结经验，吸取教训。

在刚入职时，作为一名基层管理人员，我深刻认识到客服主管的重要责任。为了不辜负领导对我的期望，我自觉学习物业管理知识，并在思想上始终与公司保持一致，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的时间内适应本岗位工作。在担任客服主管职位的3个月中，我主要协助小区经理抓好本部门的各项工作，提高客服人员的整体服务意识，帮助小区经理处理业主投诉，一定程度上提高了工作的实效性，具体包括：改变前台接待人员工作方式，要求接待业主时必须全程站立式服务；协助小区经理制定收费方案，并予以落实；

各种资料的收集、整理归档；对小区经理各项管理工作提出合理化建议；接待业主投诉，独立处理投诉近百起；协调与各部门的工作等。在各项工作中，收费工作和接待业主是我负责最多，也是较为擅长的方面。

一、收费工作：协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，（如：您好：这里是假日山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见）并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费，假日山水华庭已于11月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成12万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

二、日常接待：在接待业主这方面，我深刻认识到前台接待是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我要求前台客服人员在接待业主时采取全程站立式服务，给业主以焕然一新的感觉。另外在日常工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员进行回访。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，据报修内容的不同等级进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。使业主真真切切的感受到我们物业服务的重要，通过我和全体员工的共同努力，现在客服各项工作都有了很大的提高，员工们士气高涨，工作积极主动，已经顺利的完成了年度工作目标。

下一步工作计划：

一、对于自身的管理带动员工的积极性：严格律己、保持持

久的事业激情，华中给了我一份激情，我就能做到把这份激情转变为为企业所带来的效益。短暂的`激情是不值钱的，而且激情是不允许受伤害的，对待员工也是如此，设想一下你的员工下班以后再要培训三四个小时或者开上几个小时的会，你就会把这种激情消耗掉，学习是无处不在的，学习不是要坐下来，而是去听、去看、从与业主沟通中学习。

二、交房工作的顺利进行：交房前针对每位客服人员的性格特征进行必要的谈心。确保交房当天所有客服人员都能精神饱满的去迎接入户业主，在与业主沟通时态度务必诚恳，对于那些蓄意闹事的人，由我带领他们出去并向他们解释清楚，以免影响到其他交房人员的情绪，在交房期间我们应保持冷静先稳定业主的情绪为其耐心解决困难，杜绝业主扎堆现象，保证交房工作井然有序的进行。

三、对二期新入住业主的沟通了解：在交房期间，对二期业主们的问题进行汇总，总结交房工作中的利弊以便日后有目的的对新人进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

四、对新入住业主明年装修及办理手续的管理：根据小区工程体系制定出来的新装修管理协议，我们规定在装修期间业主来办理手续时对业主发放并讲解一些装修须知。除装修巡查人员每天到所有装修户中进行一次巡视与提醒外，保洁在打扫楼道、秩序维护在巡逻时，发现装修问题及时向客服人员进行反馈。再由客服联系业主更快速地制止破坏其房屋结构。确保业主按照规定开展装修工作，避免给其他业主和物业管理造成不便。

经过这几个月的试用期，我通过不断学习和积累，在思想上和工作能力的都有了一些进步。同时我也深知自己的不足：文字写作能力较为欠缺，抗压性有待加强等。但是，我相信通过我的努力，再加上领导与同事的帮助，这些不足都将成为过去。我会用积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神

将本职工作做到最好，以身作则履行华中物业的服务宗旨——为业主带来“家的感受”，为公司的进一步发展付出自己所有的努力！

以上是我对自己近期以来的工作总结，希望各位领导对于我的不足之处不吝指导，使我不断进步，为公司做出我最大的贡献。

述职人：

## 客服岗位的工作总结 物业客服工作报告篇二

目前我国进行干部体制改革后，实行了岗位责任制和干部聘任制。受聘的干部或由选举出任的干部，在一定时期内，要向有关部门报告其在任期内的工作成绩，这就是述职报告产生的历史原因。以下是小编整理的最新客服日常工作报告，欢迎大家借鉴与参考！

在来到我们公司作为一名物业客服后，我的生活就渐渐发生了改变，不仅让我和过去颓废的生活告了一场别，还让我拥有了一个新的开始，和一个新的期待。我觉得加入到我们，我的生活正在慢慢的步入正轨，我的工作也越来越得心应手。就像这一季度里我在公司的表现一样。这是我来到我们公司度过的第二个季度。在这个季度里，虽然我没有获得优秀员工的名额，但是比起我在第一个季度里的表现来说，应该算是进步很多了。

首先，在为人处世方面。因为，我是刚从学校出来的应届毕业生，所以刚开始来到我们公司的第一个季度里，也就是在我的实习期里，我对为人处世这一块还做的非常欠缺。不仅是在对待和同事之间的相处，还是在对待和客户接洽的时候，我都表现的十分生涩和内向。之后，我的主管就此事上和我进行了沟通。我也意识到了自己的这个问题。

于是在这个季度里，我就十分的开始注重起自己与同事之间的相处，和客户之间的沟通方式。开始主动的询问一些问题，尝试着主动和他们打招呼，在休息的时候，多融入到他们的集体中，和他们进行一个轻松的交谈，联络和他们之间的感情。对待客户，我要学会做到灵活变通，看情况而行事。遇到态度强硬的客户，不躲避，不怕场。遇到胡搅蛮缠的客户，我要先安抚好他的情绪，然后再表明自己的立场，给出解决方案。

其次，在工作能力方面。在上一季度里，我对物业客服的工作有了基本的掌握和了解，但是对于一些事务的处理还不够熟练。在这一季度里，我就专注在提高自己的工作熟练度和工作效率上。首先，把自己在上一季度里做的还不够好的地方全都罗列了一遍，然后再根据上面写的一一进行改正和加强。这样我的工作技能不仅得到了完善，我的工作能力也得到了提升。

接下来，做完这个总结，我还会对下一个季度的工作进行一个详细的计划和安排。主要是从我在这个岗位上还没有掌握到了工作内容来开展。我想学习到更多的有关物业客服岗位相关的内容和知识，我想更进一步的提升自己，为我未来的发展做更多的努力，为我们的公司做更多的贡献。

时间飞逝如彩虹，一转眼便不见。来到客服这个岗位上也已经有了一段时间了，这一段时间的学习和积累给我自己也带来了莫大的改变。回想起这一段时间的点滴，忽的也有了许多的感慨。在此我也想好好的为过去的工作进行一番整理，一次总结。希望今后的工作可以在这个基础上，持续前行，继续突破。

## 一、个人态度的转变

我来到物业并不是很久，所以现在的我看起来还是稍微有些青涩。但是这几个月的学习和成长也给我带来了很多的提升，

不管是对于我个人还是对于这份工作，都是有一些进步的。而首先体现在的就是我个人的一份态度上。一开始进来的时候首先以学习为主，现在我慢慢的开始以创新为主了。创新沟通技巧，创新工作方式，这都是我每天会去尝试的一部分，而这也代表着我们这一段时间的成长，走过了那一段打基础的日子，现在就是努力成长的日子了。不管是我对工作的态度，还是平时生活中的状态，都有了很大的提升，也给自己带来了许多惊喜和成果。

## 二、工作能力的提升

随着自己慢慢对工作的深入，很多方面我都能够掌握的很好了。所以自己在这份工作上也越来越自由，更加的轻松了一些。这一切都是源于自己对工作技巧的把控，也是自己在这一路上坚持奋斗的结果。能力提升之后，肩上的责任也就更加重一点了，所以未来也是值得期待和憧憬的。很感谢这段时间里大家对我的帮助和指导，是你们一路支持着我，让我慢慢的变得成熟，真正的踏入了这份工作。未来我会继续保持，努力提升自己的各项能力！

## 三、未来的计划打算

每一个未来，都没有一个确定的结果。就像每一个明天，都有可能和我们计划和想象的不一样。但这并没有让人可恐惧的地方，这更是给了我们更多的期待，所以对于未来，我想首先我会保持一个更好的状态，每天调配好工作和时间，继续对各个方面创新。在保证做好一份客服工作的基础上，努力完善自己其他的方面。在工作之中努力提升自己的各项技巧和能力，拓展自己的交际圈，做好物业工作，把这份事业做到，就是我接下来的目标，我会保持这一个方向，不断往前走，不断往前挖掘，逐步突破自己，实现自己的化价值。

### 一、认真回复客户的电话

本月里，我每天接听电话\_\_个，打出电话\_\_个，对于这些电话，我每天都会认真的去回复每一个客户的来电，回电亦是礼貌的。对待客户的问题，我会给出良好的答复，让客户能够感受到我们客服的诚意和对工作的认真。有时候客户会问到一些比较难的问题，我也是很认真的查询之后，给出比较规范的答复，给客户一个尽量满意的答案。客户是我们要去忠实拥护的上帝，为他们提供客服服务我们是认真负责的。

## 二、认真学习客服知识，提高能力

本月里，我参加了公司举办的客服培训会，在会上认真的做笔记，跟着培训老师学习客服知识，不断的补充客服知识，不断的提高自己的客服服务能力，让自己吸收更多的客服专业知识和技能，帮助的工作更好的进行。同时，也不不断的向各位前辈学习，吸收好的经验，也去寻找自己的不足，努力改正并进一步的提高自己的工作能力。在客服的岗位上把自己的学到的知识运用上去，让工作越加的方便。

## 三、回访老客户，保持联系

在10月份，我做了一份老客户的电话联系表，并对表上每一位老客户进行了电话回访，跟踪老客户最新的动态，并认真的记录老客户的近期信息，及时更新他们的信息。表上也有个别的客户的联系方式进行了更换，这样一来我在回访的时候，把联系方式记录下来，更新了客户的联系方式，这方便了我下一次与客户的联系。本月对每一个老客户都保持了畅通的联系，努力的把这些老客户维系了感情，这对公司与他们的合作提供了更大的便利。

本月的工作当然也会有做的不好的方面，但是我在这个过程中，慢慢的寻找出来，然后一点点的改进。虽然还是有一些不足，但发现的不晚，我将在下个月把这些不足都改正过来吗，让客服这工作更加顺利。本月工作中的教训会成为我下个月的经验，我相信自己一定可以把自己的工作做满意，把

公司的客户都服务好的。

时光飞逝，不知不觉已经过去一年，在这过去的一年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职日常工作，现对上一年日常工作做一个总结。

## 一、日常接待日常工作

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、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、日常工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度，定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。

## 三、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。

## 四、各项费用的收缴日常工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保日常工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴日常工作，并保证按时足额收缴。

## 五、入户服务意见调查日常工作

我部门日常工作工作人员在完成日常日常工作的同时，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\_\_月\_\_日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访\_\_户，并发放物业服务意见表\_\_份。调查得出小区业主对我部门的接待日常工作的满意率达\_\_%，接待电话报修的满意率达\_\_%，回访日常工作的满意率达\_\_%。

## 六、经验与收获

一年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是日常工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心日常工作经验，能够比较从容地处理日常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，保证了本岗位各项日常工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项日常工作任务，热爱本职日常工作，认真努力贯彻到实际日常工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取日常工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高日常工作效率和日常工作质量。

## 七、下一年日常工作计划

- 1、加强业务知识的学习提高，创新日常工作方法，提高日常工作效益。
- 2、进一步加强客服中心的日常管理日常工作，明确任务，做到严谨有序。
- 3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

一年来的工作结束了，作为一名客服工作人员，我还是感觉自己可以有更多的进步，所以我是比较认真的，在业务方面，我时刻的叮嘱自己，也渴望得到更多的提高，现在我确实是能够掌握更多的东西，作为一名客服工作人员，我知道自身能力还是需要做的更好一点，我也深刻的感受到了自己能力的提高，在这一点上面我也是应该要努力做的更好，作为一名客服工作人员，我确实是掌握了非常多的东西，也需要对此总结一番。

在这一点上面我对自己还是很有信心的，我知道自己在能力上面还是稍显不足的，所以我一定会继续去努力发挥自己的工作能力，这一点也是非常重要的，我渴望得到更多的认可，这也给了我很多的信心。

在以后的学习当中，我一定会展示更多的东西，作为一名客服工作人员，我也一定会做的更好一点，让自己接触的到更多的东西，我也一定让自己做的更好一点的，我也相信在这个过程中，可以接触到更多的东西，这一点是非常明确的，我也知道自己在在这个过程中，是完成的不错的，这段时间以来的工作当中，我也是掌握了很多的东西，我知道在这个过程中自己在能力上面，还是需要去接触其它的一些东西，在这一点上面我也是深有感触。

未来在工作当中有些方面是应该要去掌握了解的，作为一名客服工作人员，我对自己各个方面都是充满信心的，提高自己的工作能力，调整好心态，我是很有信心的，我希望在接下来的工作当中，让自己去接触更多的东西，在这方面我是深有体会的，作为一名客服工作人员，确实给我一种很深刻的感受，我知道这对我个人能力而言也是一种很有意义的提高，做好客服工作是非常重要的。

在以后的工作当中我也会让自己去接触更多的东西，这也是接下来的需要去完善好的，做好客服工作是十分重要的，以后还会有更多的需要调整好，毕竟做这份工作我需要一直认

真的去维持下去，每天都会接听到各种各样的电话，确实是深有体会的，这也是在不断的打磨我的身心。

虽然一年的时间不是很长，可是我还是在这个过程中，一点点尝试去接触更多的东西，我会认真的去维持的下去的，这一点非常的关键，新的一年我会认真的做好自己分内的职责，做一名合格的客服人员。

## 客服岗位的工作总结 物业客服工作报告篇三

\_\_月31日，我有幸来到了位于上海市徐汇区肇家浜路789号均瑶国际广场1楼和31楼的吉祥航空商务部客户中心进行了为期一周的实习，令我受益良多。

一、票务信息，主要包括国际、国内订票、出票、签转、变更、退票等。

二、特殊旅客服务，主要包括无人陪伴儿童(um)[]特餐申请、轮椅申请等。

三、咨询服务(包括不正常航班、行李、机场等指南)。

四、常旅客服务(办理、补办会员卡，补登积分等)。

五、其他业务(邮寄行程单、机上遗失物品寻找等)。

六、投诉受理。

(1)查看电子客票信息，核实是否符合更改条件

(2)提取记录编码、删除旧航段，新建新航段

(4)输入oi原电子客票号#1000(单程，往返程且第一段已使用

为200，往返程且皆未使用为1200)。退票指令为□etrf航段序号/fcny票面金额/prnt/打印机序号，然后在ip上提交申请，通过后7—15天打回原卡(扣除相应退票费)。

实习后两天我们主要在1楼的客户中心(售票处)实习，1楼客户中心主要接待散客，提供售票和打印行程单等服务，同时也可以出国际航线的票和团队票(团队票需销售处控制室审批同意后方可开票)。

此外我还旁听了每天进行的例会，例会内容主要包括前一天或前一阶段各项统计数据(如电话接通率、日话务量等)，近期常见问题答疑、新政策讲解以及极具特色的“每日一考”，抽查员工对近期强调的重点内容的掌握程度，并列入考核标准当中。从例会中我看到了吉祥航空“安全、正点、精致服务”的服务理念。

但是，我从客户中心的同事们身上看到的并不是怨天尤人，而是一种积极的态度，首先，他们要接受严格的长期培训和考核，来掌握各项服务知识，提高自己的专业水平，同时部门也会根据新情况组织有针对性的培训内容，不断提高员工的业务水平，可以说，这是做好客服的基本条件。我之前也经过了接近半个月的公司和部门培训，自以为学到了不少内容，但是到了客户中心才发现“书到用时方恨少”，很多客户提出的问题，扪心自问，我也是不会处理的，根本原因还是实践经验太少，业务能力有限，我通过一周的实习，也学到了不少业务方面的知识，例如若旅客需预定飞机的某确定舱位，可通过□adm□航段序号;asr/舱段序号/航段/舱位/pn指令来实现，做k(旅客已订票但座位未订时)通过指令□sd航段序号/舱位等级/ll人数来实现。客户中心购票和补差价等都是通过电话支付实现。行程单只能由上海票台和代理人打印，外站不能打印。同舱更改指令包括av/sd/fd/co/tkt/xr/rmk/tkne/ct/pg等指令。姓名错误类型为同音不同字或形近字方可更改，但需提交更改费(单程50

元)等。可以说，客户中心是一个对业务水平要求非常高的部门，所以必须每天学习才能真正提高工作效率和客户满意度。

其次，神奇教练米卢曾经说过“态度决定一切”，在客户中心，良好的服务态度就是生命线，只有真正爱岗敬业，才能给你在略显繁重甚至是枯燥的平凡工作过程中以旺盛不绝的工作热情和责任心、细心、进取心。“客户至上”在这绝不只是一句口号，而是一种精神、一种态度，体现在你接听每个电话的态度中，也表现在你对客户的及时反馈上。可以说，业务不熟可以通过多练习来得到加强，但是如果态度不端正，一切皆无从谈起。这一点上，客户中心的同事基本都做得很好，虽然可能有时他们的付出并不能得到客户的认同，但是他们问心无愧。

此外，给我留下深刻印象的还有每天的例会，每天总结一下前一天的接听率等数据，乍一看是增大员工的压力，不过对于客户中心这样以服务为生命的部门，这非常有必要，一方面总结前段工作，表扬先进，带动全体；另一方面也是提高各位同事的集体荣誉感和归属感。每天例会，还会重点解释目前的热点问题和新政策等，结合实际例子，时间虽短，却效果颇佳，这也可以看成一个长期的培训机制，比如今天的重点就是3.28香港上海航班延误问题的处理问题，最值得一提的是“每日一考”，能起到良好的督促和激励作用，应该继续发扬并积极推广到其他部门中去。

最后我还认识到“细节决定成败”，比如在售票处实习期间，我曾经打印了数百张行程单，刚开始打印时，因为之前培训和地服部实习都有观摩过操作，以为很简单，不过实际操作起来还是发现了一些问题的，最终通过自己的尝试总结出了两条规律，并最终顺利完成了全部打印工作。一是打印单张行程单时，必须先点击“创建行程单”再点击“打印行程单”，而打印多张行程单时，只需输入票号后，点击“创建行程单”即可实现。二是票号可以连续输入(输入起止票号)即可，可以加快打印速度，但是系统只可识别前面数字相同、

后两位数字连续变化的票号，若票号的倒数第三位也不同，则需分段输入(保证同段除最后两位外其余数字都相同)。

接下来将去销售处控制室实习，这是我们商务部的关键部门之一，对业务能力和工作态度的要求也很高，我需要在这两方面向前辈们看齐，努力提升自己。

## 客服岗位的工作总结 物业客服工作报告篇四

我作为一位中国电信的客服职员已三年了。在这三年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。

在过往的三年里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。由于作为一个客服职员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促进。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展现了自己优秀的一面。在kpi的考核中每个月被评为优秀客户代表。在20xx年作为优秀代表派往xx进行亲和力培训，在20xx年被安排往xx10000号交换学习，期间我的屡次建议被领导采用。由于成绩突出，被评为20xx年度优秀员工。在文娱方面，爱好广。爱好文笔。在往年5月份举行的电信产品广告征集中被采用一条有价值的广告语。今年5月份在五四青年节组织成员创作和表演节目，取得大家的好评。

做客服，人说这是在做费劲不讨好的事。确切，客服需要处理的事有时是那末琐碎，天天忙忙碌碌，天天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的刚开始的时候，天天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来;被客户表扬了，马上轻盈起来，热忱而周到。想一想这是很不成熟的表现。所幸我得到四周很多同事

们的帮助，使我渐渐成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的题目，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意想到除有热忱的态度以外更应当有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的题目。因而，我养成了利用工作之余的时间来熟习业务知识与做疑问题目记录的习惯。记得当初接线时，我遭受很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的题目，乃至遭受到客户的投诉，我的心情在很长一段时期内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻觅弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终究没令自己失看，荣获优秀话务员的称号，得到大家的认可和赞成。

记得有一天晚上接到一个客户电话，说他家的小通达被抢，要马上报停，但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉谢绝，并告知只能明天到营业厅往处理。我接到他的电话时他的心情显得颇为激动，明显他是屡次打进过。没有值班长在场，怎样办？严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时候可能也会遭到损失。用客户的话说我以人格担保这样的沉重的话时，我马上说：先生，我相信您。并具体记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业办理后续事项。用户真诚道谢。这件事给我很深的感慨。当处理一件棘手又敏感的题目，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不侵害公司利益情况下，我们是多为用户斟酌还是畏惧担当一些责任？是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，勇于担当一些责任？做一位客服职员尽不是单纯做完一件事。要把一件做好，斟酌周全，拿捏准了，这是要费工夫往努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，尽非口上那句先生，您的心情我能理解就能够完成，而是需要我们有勇于担当责任的责任心和善于分析和处理的判定力和执行力才能真正为客户完故意愿，提升我们公司的服务质量和形象。这对每一个从事客服行业的人来讲不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得

出色而充实。

做一位合格的客服职员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技能有关的案例，更加充实自己。了解客户心理，使我从经验中明白对不起实在不好意思比先生，很抱歉来的不容易引发客户的反感，一句我们会转业务部分，或说我们会转xx部分(直接说出部分名字)为您处理比我们会转相干部分帮您处理更容易接受，用户会感觉不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交换心得，讲述我们客服人自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展，关注客服群体，关注这个群体的心理健康及心态变化，还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划 and 职业转型，关注我们客服职员的本身，了解我们自己的职业成长环境，我不觉得这比关注客户心理或是关注社会其他弱势群体要不重要很多。这些对我们做好客服，今后以更加健稳的心态对待我们的工作是有帮助的。这对我们的企业也是成心义的。我们个人应当更加要往了解。我想要做一个合格的，优秀的，有综合素质客服职员，这些都是应当关注的。

平凡的客服，不平凡的事业。我的经历是平凡的，做的事也很平凡，但每一个时间阶段的工作所得，所思考的，所感悟的都是无价之宝。我想这就是我做一位中国电话话务员从事客服工作，挑战人生的一个出发点。

## 客服岗位的工作总结 物业客服工作报告篇五

我是福建区ups售后技术支持，由于调动不满意，我申请辞职，请经理给予批复。

我在xxxx公司工作三年一直从事福建区ups售后技术支持，主要负责一些大客户的技术支持，然而现在我被调到客服二部

从事客服电话销售工作，这与我职业规划相差较远，我只有选择辞职，希望经理能够给我安排相关的人员交接工作，我将尽快让新接手的人上手，避免公司不必要的损失。

如果交接人员到来，我将告诉我手上的客户，以后的业务联系新来的人员。不管结果怎么样，我还是很感激公司这三年的时间里对我的照顾，提供良好的平台让我学习。

辞职人□xx

xxxx年xx月xx日

## 客服岗位的工作总结 物业客服工作报告篇六

不同的行业，客服回答问题的范围是不一样的，好的客服是企业成功的关键！实习报告是展示自身实习收获成长的重要报告，是在校大学生在学业的最后一个学期需参加毕业实习并撰写毕业实习结果的一种作业。你是否在找正准备撰写“客服毕业实习工作报告”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

第一天到联通公司实习的时候，我的指导老师带我熟悉了下工作环境，说明了下公司的规章制度，还介绍了一些业务方面的知识和工作流程。我被安排在电话客服岗位实习，我深刻的了解到电话客服并没想象的那么简单，我的工作主要就是作为联通公司的电话客服业务员身份去进行电话营销，推荐客户办理联通公司的彩铃业务，这让我很有压力，我开始以为电话客服就是打电话，和客户保持良好的关系，并解决客户的一些业务问题等等。做电话客服主要就是要讲究沟通交流的艺术，在一片永久的业务下，要如何去和客户沟通，都是值得我们去思考的，在实习中积累经验，用于实践中，提高自己的业绩和工作效率。

经过几天的培训，我已经能够正式上岗了，我们主要是负责为客户办理彩铃业务这一块，实习中要注意自己的语气和语言，对于这个行业，最看重的就是语言的表达，也就是说话的艺术，首先一定要注意正面的语言表达，不要有不好的词语让顾客反感。第二就是要言简意赅，一语道出重点，要知道，客户可能没时间听你多说，所以在客户接通电话的那一刹那我们就要直接说出目的。还要注意能不说“不”就不说，在业务介绍中要明白我们的身份，我们是联通公司的实习电话客服人员，要时刻注意企业形象，还有就是不要用口头禅。在明白这些说话的艺术后，就很好做了。

慢慢的经过我对业务的熟悉，和自己不断的努力，以及同事和领导们的帮助，我已经能娴熟的处理电话客服这块的任务了。我在实习期间的表现也是得到了领导和同事的一致认可，可以说这次的电话客服实习是满载而归，我要特别感谢大家对我的帮助。

这次的电话客服实习对我这个大学生来说是很有意义的，在这次的实习中，我学会了很多说话的艺术和为人处事的道理，是一次让我受益匪浅的实习经历。

进入大学快2年啦，真正的实习其实已经有2次啦，第一次在苏宁，这一次在支付宝，但是工作都是同一个种类——客服，我的理解就是无条件为来电的顾客服务，你必须是抱着一种敬畏的心态对待顾客，在交谈的过程中，你必须是客气，耐心，亲切。这差不多是必须的。其实经过这两次的实习，我发现自己并不适合那种静坐在办公桌，虽然我热衷与交谈，我觉得沟通是交流的最好的方式，是桥梁。拉近彼此的距离，但是我似乎不喜好听声交谈，我喜欢face to face这样的方式似乎更能满足我。客服就是一种听声沟通，根据对方的语速，根据对方的语气，来判断，臆测对方的表情变化，我想这样的工作更适合腼腆型的人，这样似乎更能发挥这类人的优势。

一般来说不害羞的人，一般都是有那么点大大咧咧，那么其

实这类在做客服时，他的情绪就不那么好克制，语气容易产生很大的波动。我想我就是属于后者吧。其实现在社会，一个充满在各种交流方式的社会，再加上网络世界的不断发展，人们可以足不出户就能做任何可以再网上完成的事，那么随之而来有很多的问题就摆在那，那么什么方式可以解决这些矛盾呢。这样客服的队伍就这样在不断的扩大，这一个行业其实也解决了很多就业问题。我想我们有时把这个职业想的太简单啦，做一个合格的客服其实真的很难，一个合格的客服，必须了解的事情太多，企业内部的，企业外部，与企业有着密切联系的，相关的业务知识，当然回答问题时的用语也应该是相当有要求的，起码的口齿清楚，专业的用语规范，亲切的回答，很好的语言组织能力，我想这个就是一个客服必备的。

我以为，要作为一名合格的客服员，在工作中应该具备良好的心理素质，沟通及应变能力，高度的责任感和荣誉感、产品专业知识，产品专业知识是我们工作的基石，这是作为一名合格客服员不可缺少的条件。

一、客服工作需要具备良好的心理素质。客户服务职员直接接触用户，为其提供咨询服务、接受用户投诉等等，特殊的工作性质决定了客户工作职员要有一定的忍耐性，宽容对待用户的不满，能够承受压力，具备良好的心理素质。

二、熟练掌握业务知识，了解产品及用户需求。熟练掌握业务知识是客服工作职员的基本素质之一，只有真正的了解产品及用户的需求所在，熟练掌握业务知识才能够积极应对客户。

三、沟通及应变能力。客服工作相比其他岗位工作在沟通及应变能力上对从业职员提出了更高的要求。客服职员在接受用户投诉时需要运用一定的沟通技巧，积极应变，化解矛盾争端，解决冲突与对抗，从投诉流失中吸取教训，维护企业形象并及时为用户解决题目。

四、高度的责任感和荣誉感。客服工作是企业形象对外展示的窗口，客服工作的质量，客服工作职员的素质直接影响着企业的形象。这就需要企业的客服工作职员具备高度的职业道德，做好本职工作，维护企业的形象。

总而言之，客户服务工作的好与坏代表着一个企业的文化修养、整体形象和综合素质，与企业利益直接挂勾。能否赢得价值客户，不仅是企业的产品质量，产品标准，产品价格等方面的题目，客户服务也是一个关键环节。