

最新营销客服工作总结(优质10篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。相信许多人会觉得总结很难写？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

营销客服工作总结篇一

首先，第一个阶段，也是所有实习生必备的.阶段，进入公司的初期，由企业导师给我们进行了专业化的培训，由来自全国各地的老师来讲解他们各自省市内的地理情况和邮政速递业务，主要针对业务知识进行了重点培训。

第二，在经过了为期两周的业务培训后，开始试上线，实习岗位为前台坐席，主要负责福建、湖北和浙江三省的邮政速递揽收业务。主要把客户寄邮件的需求通过系统反馈到揽收员的pda手持终端或者手机上，这样我们就了解了邮政速递揽收业务流程。第三，第三阶段的职位仍然是前台坐席，但会负责安徽、甘肃、广西、贵州、海南、黑龙江、湖南、吉林、江西、内蒙古、宁夏等20个后上线省市的邮政速递查询服务，跟进了解邮政速递查询系统，把客户的需求及邮件在运输途中的问题反馈到相关部门，使我们深入了解邮件在运输途中的操作，以及客户对邮政的意见和建议。

第四，根据集团公司下达的任务指标和划分的责任范围，我们开始了内部改革，即把邮件查询业务划给了11185服务热线，而我们11183则主要负责全国的上门取件和投诉建议，所以我们查询组则更倾向于向投诉业务的转变，在大趋势引导下，我报名了投诉组的培训，接受更有挑战性的任务。

第五，两周的业务培训后，开始了投诉的工作，主要负责全

国客户对邮政速递ems的投诉建议工作。主要把客户的邮件的问题通过信息平台传达给相关责任部门去核实和调查，再根据地方速递部门反馈回来的信息整理核对后答复给客户，这样不仅能够了解到邮政速递ems存在的缺陷和不足，更能很好的锻炼自身的处理能力和人际沟通能力以及提高自己心理素质。

1、人际交往是生存的基础。纵观古今，人类的历史可以说是一部人际关系史。人是社会性动物，其自我意识和各种职能也都是社会性的产物。人只有置身于社会环境中，通过社会获得信息才能不断的得以修正和发展。反之，如果剥夺其与人的交往机会，这个人的身心就会受到极大的伤害，甚至成为心理残疾的人。良好的人际交往能力以及良好的人际关系是人们生存和发展的必要条件，也是一个人在学习、生活乃至工作之中不可或缺的，可以毫不夸张的说，人际交往是个人生存的基础。

2、良好的心态为成功保驾护航。心态影响着人的情绪和意志，心态决定着人的工作状态与质量。在工作中，有些员工常常抱着一副事不关己，我行我素的态度，他们问自己最多的问题就是：公司能为我做些什么？怎么样才能让自己得到最多好处？殊不知，这种态度与做法不仅给单位造成了损失，也同时扼杀了自己的进取心和创造力，于公于私都毫无裨益，贻害深远。没有根基的大厦，很快就会倒塌；没有踏实工作的心态，成功永远只能是空想。每位员工都应该将心态摆正，戒除浮躁，勤奋敬业，脚踏实地，抛弃借口；将每一次任务都视为一个新开始，一段新的体验，一扇通往成功的机会之门；要多关注工作本身，多关注在工作中能够学到的知识与经验。实际上，无论什么工作，你如果能秉持一个良好的心态，真正积极的重视它，它都一定会带给你真正想要的一切——幸福，快乐，成功与荣耀。

大多数人都认为客服是很轻松的事，不就是接电话的么，其实接电话也是很考验人的，特别是经历了客服中心投诉组的

人，每天面对的都是客户的抱怨、牢骚、甚至谩骂，而我们不管遇到什么问题都要保持自己的服务质量，都要不愠不火地向客户解释、道歉并提出正确解决方案，所以一个良好的心态，也是自身发展的前提和保障。

面纱，甚至在初到公司时，对于自己要担负的责任也不是很了解，但经过这一个多月的实习，我们不仅对呼叫中心有了一定了解，更重要的是初步了解了中国邮政速递物流ems的揽收、分拣、打包、运输、中转以及其中我们所学到的物流技术，例如条码技术，自动分拣技术等。然而，学到的东西越来越多，遇到的问题也越来越多，不论是在实习中还是以后正式的工作，我都要端正学习态度。学习并不是一劳永逸的事，像呼叫中心，每天都会有新的通知，让我们灵活掌握，以备不时之需。人生也是一样，总要为自己留条后路才不会走上绝路，学习是一条路，更是一种生活态度，是需要我们为之奋斗一生的事业。

所以，不论我们是不是还在学校，或者正处于人生中的哪个阶段，学习，应该是永恒不变的，只有不断学习，不断提升自己，才能达到作为一个人的人生目标，也才能更好更充分地实现自己的价值。

问题：

1、邮件寄递质量差的现象时有发生。寄递质量包括邮件的揽收，运输，以及投递的质量。揽收质量，指揽收员按照客户要求及时，准确，高质量地将邮件取回邮局。邮件的运输，就是指邮件的整个运输过程包括：邮件集中分拣，打包封法，交通运输等环节。而投递就是邮件到达寄达地派送到收件人手中的过程。目前邮政方面存在的寄递质量问题主要包括：揽收员上门取件不及时；服务态度差；运输环节繁琐；邮件延误现象时有发生；邮件跟踪透明度低，中间运输环节无法跟踪，或很难确认责任机构；无法按时投递；反馈虚假妥投信息等。

1). 有过邮寄经验的人应该不难发现，邮件在运输途中的信息在ems官网上是看不到的，这对我们消费者来说，无疑增加了对于邮件安全性的疑虑。2). 除此之外，邮件的收寄信息即邮件的重量和价格也是不会显示在官网上的。3). 邮件在各个操作环节，其操作人员的信息也是完全不会显示，这样就不能对邮件在运输途中的各个环节予以更好，更严格的监督。

3、工作人员服务质量有待提高。作为服务行业，不论其一线工作人员还是幕后的客户服务话务员，都应本着一颗为人民服务的心，真诚，尽责地为客户提供高质量的服务。目前邮政ems面对的问题之一也正是工作人员的服务质量，邮政的工作人员根据其工作性质分为：前台收礼服务人员、揽收员、投递员、热线客服，此外还有不与客户发生直接接触的工作人员，他们构成了我们邮政的服务团队，影响着客户对我们服务质量的评价，《国家邮政局关于20xx年3月邮政业消费者申诉情况的通告》也表明，在服务质量上ems还有所欠缺，工作人员的服务质量还有待进一步提高。

4、速递物流价格高。国内标准ems首重500g之内的基础费用都是20元，不包括包装和单封的费用，续重根据不同分区4、6、10、17元不等。这样就比同类产品邮寄费用高出很多。

建议：

1. 邮件寄递质量的提高。

a□建设一支富于团队精神的速递队伍，加强人员培训，提高全体员工的素质□b□完善邮件监管制度，对于邮件实行全程跟踪，严谨责任划分，对于邮件丢失、破损积极主动地划分到具体部门，不推诿，不放任。

c□严格按照《邮政法》的规定，投递入户，投递到收件人本人手中，他人代收，要出具身份证明，做到不随便代收，不

拒绝按址投递。

2. 完善信息化建设，提高信息透明度

a□提高pda手持终端使用的普遍性，完善pda系统。

b□建设专业的官网维护队伍，实时更新网络信息，排除网络故障

c□提高信息录入的正确性，减少虚假信息，信息倒置的情况

d□强化邮件跟踪的透明度，方便客户自助查询，减少客户疑虑

3. 工作人员服务质量有待提高

c□完善绩效考核制度，区分员工责任划分，增强员工责任感

d□建立邮件丢失，内件破损的有效赔偿机制，增加客户用邮安全感

4. 降低速递物流成本

a□分析各项成本所占比例，进行资金优化配置

b□优化邮路，组合各种交通运输方式，提高运输效率

c□裁剪重叠机构，整合各项服务

d□调整员工与管理人员的比例

e□建立相关企业之间的战略合作伙伴关系，降低航空运输处理费用

总体来说，此次实习不但充实了我们的生活更使我们认识到竞争的压力和成为一个好员工的要求，虽然我们只在11183呼叫中心实习了短短的三个多月，但对于邮政这样庞大的企业也有了一定的了解，提升了自己的工作能力也发现了自身的不足，更主要的是能够借助实习这样一种形式，来剖析一个企业，从它的发展历程、经营模式、业务流程、企业精神以及客户对该企业的评价，深刻地发现这个企业存在的问题并寻找解决的方案，对于我们刚刚步入职场的大学生来说是很好的一个运用所学知识展示自我能力的机会，现在，实习期已经结束，有了这样一次实习的经历对我们以后的就业也是一个很好的借鉴。我相信我能够在这个竞争日益激烈的社会上占有一席之地，只要我能够将我所学所悟融入到生活和工作之中，我就能成为人生的赢家。在此再次感谢一直给予我帮助的指导老师，谢谢！

营销客服工作总结篇二

紧抓储蓄存款不放松，克服一切困难，把零售存款规模的增长与优化结构、提升市场竞争力结合起来，加快储蓄存款的发展速度。为此我行要做到思想早动员、任务早明确、措施早落实，力争在一季度分行“开门红”活动中，储蓄存款有较大的增长。

1、深化客户关系管理，不断提高vip客户的贡献度，通过客户信息收集、档案建立、落实分级维护、绩效考核等基础性工作，初步形成规范化的客户关系管理格局。通过“熟记大客户”活动，使网点临柜人员均能熟悉本网点vip客户的基本情况，做到准确识别、优质服务，使其享受优先、优质、优惠的差异化服务，进一步增强客户对xx银行的信赖与忠诚度，使vip客户的贡献度大幅提高。

2、完善考核方案，充分调动员工的积极性，牢固树立员工是企业的主人，只有把员工放在“第一位”，才能最大限度地

激发为客户优质服务的主观能动性，工作积极性和革新的创造性，真正做到“顾客至上，宾至如归”实现人才和效益双赢，使我行的存款及早有突破性的发展，也为员工的发展创造更多机会 □20xx年元月初，我行根据员工的不同岗位，分别制定了基金及储蓄任务，并充分利用股市走好的时机，加大基金对外宣传和营销力度，在保证储蓄存款稳步增长的同时，基金销售也取得了较好的成绩 。

3、加大业务宣传力度，全方位、高密度宣传我行的教育储蓄、通知存款、保险(交强险)开放式基金、中银信用卡、人民币理财产品等特色业务，在储蓄存款实现一季度“开门红”的基础上，乘势而上，继续保持快速增长的势头，早日完成全年中间业务收入和储蓄存款任务指标 。

4、高度重视总行推广“直客式”零售贷款服务模式的发展战略，积极投入网点业务战略转型，扎扎实实做好“直客式”网点销售工作，将其作为今后一个时期内个人金融业务的一项重要工作来抓，努力提高网点服务意识，珍惜现有客户资源，主动向客户宣传我行零售贷款产品，积极引导潜在客户成为现实客户，尽快提升网点对外的宣传和销售能力 。

5、外币业务的开办将是我行20xx年新的利润增长点，通过“汇聚宝”、“外汇买卖”等外汇理财品种，丰富我行的业务种类，满足客户多方面的理财需求 。积极推行“本外币一本通”业务，方便客户统一管理资金，以此带动人民币储蓄存款的增长 。

1、积极适应我行所处的市场环境的变化，在积极维护已有客户的同时，要拓宽思路、主动出击、寻找新客户，要从行业大户以及新客户、新项目的源头切入，扩大存款客户群 。新年伊始，我行就积极走访对公客户，在人民币汇率走高，美元汇率下跌的情况下，动员在我行开户的出口结汇企业，及早结汇，减少因汇率下跌所造成的损失，仅结汇业务就给我行带来近3000万元的新增对公存款 。

2、利用各方资源，全面营销企业网银业务。以授信客户、集团客户为主攻对象，提高客户网上银行普及率，提高网银交易量。

4、针对我行所处市场的特点，如家电市场、钢材市场等商贸企业多、资金流量大、电汇业务频繁的现象，积极向客户营销银行承兑汇票贴现业务和汇款业务，提高我行的中间业务收入水平。

5□20xx年我行将大力发展消费信贷业务，在继续做好金成房产住房按揭项目的同时，积极营销xxx汽车城的商户，争取在汽车消费信贷业务上有所突破，以此带动中间业务和公司存款业务的进一步发展。

认真落实内控制度，积极堵塞内控漏洞，认真按照总、分行制定的内控制度和措施要求，积极开展内控体系建设和防案工作。

1、加强内控文化建设，积极培育符合银行实际的内部控制文化。要把内控意识贯穿到每位员工的思想中，使之形成理念、自觉行动和准则，使内部控制无处不在、无时不在。

2、加强员工思想道德教育，培养员工树立正确的人生观和价值观，防范道德风险，提高职业道德水准。

3、严格执行操作流程，不折不扣的执行各项规章制度，防范操作风险。有章不依、违规操作是形成风险隐患、发生案件的根源，严格执行各项规章制度、确保各项业务操作的合规性，是加强内控管理、防范风险隐患的根本途径。

4、加强监督检查，严肃处理违规违章行为，完善现有的检查制度，定期或不定期对各项业务实施检查，及时发现并解决问题，对检查中发现的问题进行分析和责任认定，对于违规操作和业务差错进行严厉处罚。

5、努力提高员工的文明优质服务水平，利用班后时间，加强员工的技能水平培训，并做到月月考核并与绩效考核挂钩，以此提高xx支行的整体服务水平。

营销客服工作总结篇三

3、执行销售回款计划,确保应收账款及时回收;

5.能积极主动完成其他工作任务。

1、专业不限;

2、熟悉客服工作流程,1年以上客服工作经验;

3、能熟练使用办公软件,熟悉图书订单管理软件优先;

4、工作细致认真,有耐心,有较强的责任心,有积极的工作态度,有良好的沟通协调能力。

营销客服工作总结篇四

讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和；向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚；遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替；如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”；不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

介绍网点时，可以特意声明“您稍等，我帮您找一个最近的网点”，并向用户解释清造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，

减少不必要的争端；接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”。

注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决；该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想；与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

营销客服工作总结篇五

认真回想这一年，我到底做了什么，而又得到了什么呢，今天我要怎么去做，才能在回忆往事的时候，不会因为虚度年华而悔恨；也不会因为碌碌无为而羞愧，基于以上问题，我根据去年的计划做了总结，对现在要做的事情进行了梳理，并根据实际详细的修改了以后的计划以及方向。

我记得去年我写的工作总结中，提到了今年的计划，一是熟悉产品；二是做好售后维护；三是研究好客户心理；可是今年我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习；对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%；而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是什么呢，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名销售人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

一，关于退换货，流程太复杂，时间太慢，我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面从而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

二，关于售后电话，这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情，第二，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11:30，下午14:00到17:00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

三，物流跟踪，如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

关于售后问题及时发现，及时总结。另外，说出我看到的问题以及感受，做客服，虽然说做好本职工作很重要，但是关于网店相关同事所做的工作却总是那么的神秘，打个比方，如果店铺有活动，做为曾经客服的我和客户一样对活动感到非常的惊喜，而店铺上为什么有这个活动，目的是什么，想达到什么样的目标，期望客服达到什么样的业绩，通过这一次活动对各岗位有什么好处，或者说能学到什么，不要总是到活动结束了就拿业绩来说明或是解释一切问题□b店提到锁

的推广，预计什么时候盈利，打算怎么推广的呢，或者客服需要了解的产品外，还会不会有其它的呢，比如说时下家装的流行风格，一款锁，上了那么长时间，可是买的人数是多少，这款锁为什么客户问的少呢，而c店也是如此，我们每天做事，虽然说提成很关注，但是我们也会有自己的想法，想知道自己做这份工作是不是真的适合，或者说这份工作值不值得我为之奋斗，店铺远期的打算我知道，但是短期内想达到什么样的效果或是都在做什么样的准备工作，却总是那么的神秘。我不想当一个没有想法却总是服从指令的执行者，我做事，我想的是为什么我要去做，怎么去做，有没有达到目标，仅此而已。

对于明年的工作我想做好以下几点：

一、转做售前，做好售前。售后工作虽然也是锻炼，但是做一个月就够了，改善做售前时发现的问题以及总结做售后的突发事情处理，搭建好人际关系，学习沟通技巧以及调整好心态。

二、温故故而知新，更新在学校所学的知识，尤其是asp代码以及数据库，学习制作完成后，可以把店铺上相关的产品销售或是日常总结可以通过数据库来保存，也可以能过制作网页填加以及储存我想要的信息，这样更加直观，提高效率以及提升工作的乐趣，这方面，在三个月份完成初稿，后期根据实际情况改善。

三、学习店铺的推广以及运营，这方面虽然与我的本职不搭边，但是我会确保在不影响工作的情况下去学习，而明年我想对这方面做一个全面的了解以及操作，从而总结适合实际情况的方法。

以上就是我计划中的想法，虽然有些想法有些目标会与我现在所在职位或是工作不符，但是我知道我想做的是，该怎么去达成，从我选择电子商务这一行业时，我就想好了该

怎么去做，并做好了计划，中间有过挫折，让我很失望，从而延误了我预定的完成时间，即使到了今天，我也不想说我的目标是什么，因为我没有做到，理想就像是口袋里的钱，拍得越是响亮越是那不值钱的硬币。以上是我20xx年的工作总结，仅是个人想法，觉得不好可以丢弃，但我的理想还是会一步一个脚印的去实现，或许最后我一无所成，但至少知道我努力的做了什么。

营销客服工作总结篇六

客服是一个需要耐心和责任心的岗位。热情积极的工作态度非常重要。在工作中，严格按照公司的要求，工作服，五官。热情对待每一位业主，热情引导他们到相关办公室。为公司和业主提供了便利。接电话时，耐心倾听主人的询问，尽可能做出相应的回答。

在xx物业工作前，虽然做过前台，但还是需要学习和努力。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务理念有待进一步深化。在工作期间，我学会了如何更好地沟通，如何务实和积极进取。

前台之所以叫“前台客服”，是因为在做好这个工作之前，我觉得首先要对这个岗位有一个正确的认识，这样才能充分发挥自己的潜力去做好，去提高。我觉得前台的客服不能从字面上理解。只是公司的门面，只要外表装饰的漂亮就行，内部就忽略了。这恰恰是最重要的。

前台客服人员作为公司整体形象最直观的体现，来电和访客的`一言一行都会给对方留下深刻的印象。他们的印象不仅仅是对前台客服人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台客服人员在他们的工作中起着非常重要的作用。

1. 通过前台客服工作的实践，可以帮助新员工快速了解公司内部组织架构，也有助于加强对公司新老主人的了解。作为

一个前台的客服人员，我觉得前台的客服人员在处理这些信息的时候要注意多听多看，因为只有这样才能在收到一些信息的时候迅速做出反应。比如在多听中，要注意同事是否在办公室打电话。当有电话进来找这个同事时，你可以迅速把这个信息传达给对方，根据事情的紧急程度做出合理的处理；在多思考中，你要关注自己观察到的、听到的信息，多思考如何用规范的方式处理来电者的信息。；在多读书方面，要时刻关注公司内部的人员流动。

2. 前台客服的客户复杂多样，从公司老板、重要业主到送水工、清洁工都有。但是，对于这些不同的车主，营销方式只有一种，那就是直销。所以在工作过程中，前台客服人员一定要注意自己的言行，因为他们做的每一个细节都代表着公司的形象，所以要认真对待每一位业主，用同样的热情和周到的服务为业主服务，让业主给自己和公司留下美好而深刻的印象。

在这个过程中，我觉得平等相待很重要，因为在工作的过程中，尤其是在和业主电话或者沟通的过程中，第一时间辨别对方的身份是非常困难的。所以，只有用热情积极的态度和周到的服务对待每一位业主，才能做到尽善尽美，让双方在沟通中享受快乐。

3. 前台客服的工作比较复杂。在这些复杂的工作过程中，我们要善于总结，勤于思考，在不断学习的过程中逐步完善自己，把这些复杂的东西逐步编程整合。你应该及时纠正你没有处理好的事情，尽量不要再犯同样的错误。其实这些事情说起来容易，但是在实际工作中真正做到这一点并不容易。所以你在跟进工作的过程中要注意跟进自己。做很多事情的时候，要站在对方的角度考虑问题，尽量让客户满意！

在新的一年里，我将恪守本分，不断提升自己，在日常工作中努力学习，取长补短，认真完成领导安排的工作，不辜负业主和领导的期望！

营销客服工作总结篇七

1、客服导医的管理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿、引领和现场解答顾客的疑问等；特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一来，腿痛腰困，但毫无怨言；平均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如部、企划部（发杂志）等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，

为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

2、咨询热线工作

（一）、制定部门咨询师的岗位制度；

（二）、与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率；

（三）、在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习；

（四）、根据患者信息进行初步的和分析，便于更好地开展工作；

（五）、维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者现身说法，开发其身边的患者，试图提高我院的经济效益和社会效益。

（一）、由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知识相对欠缺，虽然工作中小心谨慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

（二）、对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工

作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

（三）、由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机的能力，在工作中有时会觉得这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

（四）、电话热线方面的不足主要体现为：相关知识和经验较少，工作预见能力不强；对市场信息了解不够；专业知识不足，没有做好员工的培训工作。

（一）、院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

（二）、医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

（三）、医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收入消费者，尤其是咨询预约病人。

（四）、加强对全体医护人员业务技能、服务管理和医疗法规等知识的培训。

（五）、开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体人员进行宣教，以免影响工作效率。

（六）、让全员树立“顾客不满危机”意识，让员工参与院服务质量管理，创造最大顾客价值。

营销客服工作总结篇八

客服工作总结 这两天写到总结，才开始感慨时光飞逝，不知不觉中，我已经来红星工作已经半年了。还记得刚来的时候

还是初夏，想就快要进入隆冬季节了。这半年可以说是在汗水加泪水中度过的，虽然以前从事客服工作也已经有4个年头了，但是自我感觉全方位的客服工作只有在红星才体验的如此全面和深刻。

这半年的前5个月中我担任的是客服专员的工作，在这个岗位上在经理和同事们的帮助下，我更深层次地学到了很多。

(1) 学会了忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此我理解为客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2) 学会了换位思考，红星是中间人，是老娘舅，我们在考虑自己利益的同时也要为客户着想，为厂家着想。这样是维护客户、留住商家，提升红星最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考还可以平衡工作情绪，提升自身素质。

(3) 学会了不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。尤其在我们红星，信誉是根本，公司规定在接到客户投诉问题后，要在24小时之内回复顾客，72小时给出顾客满意的处理方案。这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(4) 学会了勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

(1) 还需要训练全方位的语言表达能力。我这里说的语言表达能力不是与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中等这些基本功，而是要用词恰当，谦恭自信，积极很多时候我们无法为顾客争取到她想要的，但是依然可以从言语中体现我们的诚意。

(2) 还需要丰富行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。我还需要向商家，向有经验的前辈，向书本不断学习。

而后一个月担任了回访专员的工作，这个工作让我体会到，如果说客服专员担任的是售后服务出现问题后紧急救火的角色等话，那回访担任的角色就是防患于未然。在这个岗位上的1个月里更系统地了解了客户销售信息，尤其是“百团大战”活动过后，面对一天2990个需要回访的电话，让我这个刚接手回访工作的新人来说，确实倍感压力。幸而有同事的帮助与支持，最终在一周时间内完成了所有电话的回访及信息统计，最终11月汇总回访电话总数5605，有效电话5308，回访率94.7%，满意率99.55%，达到集团标准，也让我对回访工作有了更深层次的理解。

转眼20xx年就要过去了，展望来年，面对严峻的市场竞争，我们的压力一定成倍增加，但是作为红星人，就是要做别人做不到，要求比别人更严格的，我会对增加提出更高的要求，努力追赶红星这趟“高铁”，配得上做一个真正的红星人。

营销客服工作总结篇九

客服部以二个效益为中心，以三个满意为基础，咨询成功率

与预约成功率都有了提高。现结合xx年工作实际，将xx年年的工作总结如下。

（一）拟定咨询科室各种规章制度。

包括咨询服务标准，咨询部考核细则，电话回访服务标准，咨询部工作范畴，咨询部工作要求等，细化各个具体工作的服务标准，咨询部的基本工作规范等。

（二）规范咨询业务技巧，增加咨询成功率。

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。

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。

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。

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。

自十月份起拟定了各种报表，包括广告信息统计，本部门的各类数据统计，导诊各类数据统计，初诊信息来源码统计，外院营销信息收集。

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□信息收集。

d□初诊信息收集。

e□专档管理，保密原则。

2、对所收集到的信息要及时准确进行统计，及时向医院各部门提供有价值的各类并确保数据的准确。

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。

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：

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。

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。

营销客服工作总结篇十

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。以下是我的工作总结。

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；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；新旧表单的更换及投入使用；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。

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负责；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。

自觉遵守公司的各项管理制度；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；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；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；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！