

# 燃气客服年度工作总结 燃气客服工作总结 (优秀5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 燃气客服年度工作总结 燃气客服工作总结篇一

这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行\_\_中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。

## 2、注重克服思想上的“惰”性。

坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

### 一、效完成外呼任务。

在进行每天的外\_\_，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行\_\_地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于\_\_的客户我们要多进行预约回拨；再例如\_\_行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

### 二、加强自身学习，提高业务水平。

### 三、增强主动服务意识，保持良好心态。

### 四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。

要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

## 燃气客服年度工作总结 燃气客服工作总结篇二

### 1. 康达催款。

2. 客户跟进：按进度对客户进行跟进。预约上门。少林寺药局已经出了合作框架。

3. 对挖掘资料的整理。仓库的资料已经整理完了。
4. 客户信用评价表已经基本上完成。
5. 石人山挂历问题的跟进。已经决定他们自己印了。
6. 国际4a级广告公司打电话要资料。但是他们都没有文本性资料。同行公司打电话要资料。现在已经寄过来50%。耗时一个星期。
7. 对工作时间安排的实践
8. 挖掘客户一个简单的话术已经出来了。挖掘客户打了30个
9. 聚成、天智、会展中心的联系方式整理登记。
10. 石人山挂历工作沟通协调。其实石人山主要是想问我们要报价也不是不可能的。

十一月份工作心得：与同行公司进行接触，要同行公司的资料，与同行公司的客服正面接触，发觉自己的缺点是不够自信。挖掘客户服务总结经验还是不够自信，在电话营销方面能力不够。在工作时间安排方面缺乏自控能力。

## 十二月份工作计划

1. 挖掘客户。一天5个。每天有一个小时的挖掘客户时间。挖掘客户的基本话术已经应用。
2. 意向客户跟进。每天检查crm系统，跟进需要跟进的客户，最终目的预约客户来公司。预约客户的话术也需要整理总结。
3. 客服资料的收集学习。在冯经理的指导下，客服工作正规化，系统化，能独立完成客服工作。

4. 收集营销方面和策划方面的知识，学习。
5. 加强执行能力和解决工作事情的能力。以得到工作成果为目的。
6. 每月初的例行工作，展会和公开课的整理搜集。
7. 催款：客服主要负责与康达、七倍、普瑞方面进行联系沟通。

## 燃气客服年度工作总结 燃气客服工作总结篇三

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年根据领导提出“一年打基础，二年上层次，三年创优秀”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况□20xx年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

自20xx年8月开始交房以来，园区整体一期工程已完工xx栋，共计xx户住宅，共xx单元。二期工程已完工xx栋，共计xx户住宅，共xx单元。总体上已收楼xx栋，办理入住xx户，其中具备办理入住条件共xx户，未办理入住手续为xx户。闲置房屋共计xx户，其中空置房xx户，样板间xx户，工程抵款x户，施工单位办公借用x户，具备办理入住条件未办理入住xx户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

1、每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患xxx起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知xx份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2、负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计83户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3、责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到xx%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4、负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有xx户业主家相关问题未得到妥善处理。

5、为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展20xx—20xx年b区物业服务费用收取工作（延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内）b5已到期xx户，现已催缴收取xx户，b2已到期xx户，现已缴纳xx户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，

敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

- 1、继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。
- 2、加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。
- 3、进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。
- 4、多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

## **燃气客服年度工作总结 燃气客服工作总结篇四**

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。

### **1、服务台的工作**

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年九月工作计划中详述。

## 2、学习商场工作内容阶段

8月初公司安排我去开元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8月x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8月x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8月x日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑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。

## 3、初步介入商场工作阶段

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。

#### 4、自我工作开展阶段

##### (1)、服务整顿活动

8月x日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹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《xx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8月x日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于8月x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xx%的员工都很认可本次整顿活动xx%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xx%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竞争力打造有了一个比较深刻的理解和认识。有xx%——xx%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。xx%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。

## 燃气客服年度工作总结 燃气客服工作总结篇五

- 1、努力学习更深一步的了解的施工工艺和国家规范，并落实到实际、使自己成为一个燃气行业专业的施工管理人员。
- 2、及时总结工作中的得与失并加强反思，找出工作中存在的问题，同时对新情况新问题进行调查研究，不断探索新途径、新方法，力争把工作做到最好。
- 3、不断充电，增强自己的实际管理能力努力提高自己的理论管理水平。
- 4、领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。
- 5、在工作中对安全问题决不放松，始终坚持“安全第一、预防为主”的方针，积极投入到工作中，发现安全隐患及时处理，不等不靠，安全隐患不解除不放过。
- 6、“百年大计、质量第一”，我深知质量对于一个企业来说多么的重要，所以我要熟悉图纸，熟悉规范，深入工地，进行质量检查，发现问题及时上报及时处理，把质量隐患消灭在施工过程之中。并继续对质量通病进行分析并预防，争取把质量通病问题降到最低。
- 7“文明施工”是一个企业的窗口，也是一面镜子，他代表着一个企业的形象，所以也要继续加强对文明施工的管理工作。