

初二的新学期计划表(优秀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。什么样的总结才是有效的呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

商务客服工作总结 客服半年工作总结篇一

时光飞逝，不知不觉已经过去半年，在这过去的半年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对上半年工作做一个总结。

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

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、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。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

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。上半年样板间共接到参观组数70组，参观人数共计187人。

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用79212元；私家花园养护费50386元；光纤使用费xx元；预存水费1740元；有线电视初装费450元；燃气初装费3300元。

半年来，通过不断学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理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，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

- 1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。
- 2、进一步加强客服中心的日常管理工作，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。

总之在20xx年第xx季度下年一季度我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到我公司的品牌文化，更能享受到公司的服务文化。

商务客服工作总结 客服半年工作总结篇二

来到工作时间虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作内容，这一切都是对自己的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

一、个人客户管理与服务

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高

的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。首先，优化投诉处理流程,加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

其次，严格控制集团客户短信群发。

再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。

最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

下半年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

商务客服工作总结 客服半年工作总结篇三

一、回访信息整理

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题(没收楼)没人跟进，经调查和统

计后发现多个业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

二、督促与改善

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题，因上半年相较于__年繁多的装修事情相比，__年上半年装修的业户较少，在听取了部份业主的建议，同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的3天缩短为当天现场予以审批。

三、投诉的处理与回访

20__年x月到20__年x月合计业主发出投诉单406份，已经处理371份，待处理的35份。其中__年上半年度的投诉单计147份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人负责公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单254份，已处理248份，其中__年上半年度的整改单计50份，回访率达到98%。

四、后期零星交房、装修工作有条不紊的进行

截止__年x月，每一间小区累计签约入伙 444套，其中__年上半年度入伙签约36套，累计办理装修159户，出入证943对，其中__年一半年度共办理装修39户，出入证249对。

五、物业收费工作逐渐步入正轨，各项费用指标按期完成

累计收费442户，2户未收费的分别是8-201、12-1702。8-201是未收楼的业主，12-2702是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了99.55%。各项公摊费用也如期收缴，

有73户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回。有50多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为100%。

六、客户满意度

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕；在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信；在3月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。4月我们进行了小区业主满意度调查，对小业主的各种意见和建议进行了分类的整理，并一一给予了回复。对于业主给予的赞扬，我们深怀感激。对此我们将继续努力；对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，我们才能更好的改进和提高。4月我们还开展了客户关怀月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务。5月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨；同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子；6月，父亲节，为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬凤凰山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

七、存在不足

- 1、部份员工专业知识与技能不足；
- 2、部份流程过于重复繁杂；
- 3、各部门职责混淆不清；

八、__年下半年度工作方向

- 1、开展并加强各类社区文化活动；
- 2、继续加强回访工作；加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。
- 3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平
- 4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到80%以上。

商务客服工作总结 客服半年工作总结篇四

进如公司后，前面四个月都是在销售部工作。此时也在销售部，但是感觉就不同。之前刚刚进入的时候，很多并没有真正去了解，也大多都处于迷茫时期。再次跟帮助我的人，说声谢谢。对不起，让你们失望了！

时光如箭，岁月如梭，转眼我已经做客服两个月了。在这两个里有欢乐也有悲伤，有成功也有失败。在欢乐与悲伤、成功与失败的交错中，我逐渐的成长起来，业务技术水平也不断提升，理论知识得到充分实践。

客服的工作相对其他岗位有点琐碎。看起来很简单的工作，有时候也会出现错误，这就要求我们对工作认真负责，细致入微。

回想两个月前，在许导给我安排进去客服中心的时候，我真的很开心，因为这个是新的独立部门，也是一个很重要的部门。在任职那一晚上我想了很多，也做了很多的计划去开展。先说说我自己设定的如何建设客服中心的方案。

如何更好的把公司的服务中心部门做好？

1、标明规章制度。

2、走访所有地区代理商的服务中心，建立好地区的资源库，从总部分析现有的当地代理商的客户资源支持区域代理。

3、与所有地区代理商每周的电话沟通，服务中心人员之间的联系。确保公司的文件。

4、针对每个地区的代理商的当地情况，进行半个月的总结计划。

5、服务中心，针对课程：《60销售系统》《快乐成交》《快乐演说》《快乐人生》写下短信平台的信息进行推广，并且发放给地区代理商。公司的日程安排在每个月都会初定，并且告知各地区代理商。了解各地区代理商的地区文化，进行课程时间安排。

6、支持各地区代理商举办沙龙分享会。各地区共同支持，相互帮助。

7、服务中心这边定期携手公司的其他部门共同支持各地区代理商的服务中心人员培训。服务中心人员可参加《60销售系统》学习（名额5个以内），在公司总部培训的话，需要各地区代理商负责人支付其区域服务人员的食住与工资费用。

8、公司的课程的价格升级会第一时间由客服中心、开发部共同通知各地区代理商。各个地区代理商开课时间与地点需要汇报给公司客服中心。

9、公司建立好所有的客户的资料档案库。并且划分详细如：《60销售系统》《快乐成交》《快乐演说》《快乐人生》每一届学员的公司名字、姓名和联系电话。

10、客服部针对参加课程的学员回去后的电话回访；如：

《60销售系统》《快乐成交》《快乐演说》《快乐人生》分为5个时间段，回去之后的一周、一个月、两个月、半年的情况进行了解支持并加以转介绍；针对不同的课程以不同的问题来询问，关注课堂里面的内容展开，了解其公司的个方面的进展，家庭之间的感情链接等。

11、针对已经报名准备来参加的课程的客户，在开课确立好资料档案库，在开课一周与参加课程的公司负责带队的人进行电话通知；如：上课的时间、地点、讲解学员酒店食住等服务，介绍自己让其有事情可以咨询客户中心人员，并且发送时间地点短信到其负责人手中。

12、针对课程中间的服务；在学员第一天晚上课程结束之后，针对所有的学员发送短信，内容已支持鼓励的为主。在第一天课程学习的课间中，服务中心人员与每小组的队长（公司带队的负责人）进行问候，并相互之间留下联系方式，以便于课程中间的服务。

13、在公司客服的学员资料档案库里面，为所有参加培训的公司老板们建立一个单独的档案库。在公司所有开课或者其他重要活动都在前半个月与这个档案库里面的所有老板进行沟通介绍。

14、针对所有课程的每一届班委会老板设立一个资料档案库。在公司所有开课或者其他重要活动都在前半个月与这个档案库里面的所有的班委会成员进行沟通介绍。

15、客服中心针对班委会与老板资料库方案；设定回访时间，确定在每个月的1、2、3号和28、29、30号进行。了解其公司的目标计划和工作总结。

当时我觉得我完全可以去运用好，其实这些我认为也可以好好的实施。但是自己的能力，信念，懒惰，让自己没有更好

的去实施坚持下去。在回顾两个月，我发现我自己太多太多的不足，很多东西只是书面表达了，并没有实际的行动。

在我去个地区走访的时候，我感触很多。公司家人一起去了永州地区做支持时候，我发现了我的懒惰给公司造成了不好的影响。在他们参加我们课程几个月的时间，没有更好的去关心落实，也没有更好的建立地区的客户资料，根本感觉是一个形式的了解。作为客服中心，对每个参加的企业不了解是很可怕的事情。不了解他们的工作性质，年度规划，学习人数，导入情况，学习后的课后问题解答。但是相反的是，他们每一位企业老板家们对我们这次过去都特别感恩，特别的真诚。在我回来的路上，我深刻的感受到责任的重大。

之后去了a地区：代理商袁总□xx陈总□xx汽车肖总□xx汽车邓总。

b地区：代理商张总，弟子石总，弟子张总。

c地区：湘北汽车刘总□xx何总，发现湘北的导入很好，同时也学习到很多，比如老板的用心，团队的建立和管理。

d地区□xx郭总□xx行业的谌总，服装行业的王总，餐饮行业的秦总。

e地区：弟子姜总，弟子周总，楚育文化刘总，老人服饰陈总，中文传媒易总，证卷周总。风凌摄影周总。

在去到这些企业家公司后，都有不同的感受。很多好的管理可以让我们学习借鉴，有很多的问题需要改变。每个企业老板都不容易，他们是一批非常有责任，感恩和奉献的人。

电话服务这块也很重要，但是有一点点自己的感触，我觉得我去了地区的支持过的企业家，在跟他们电话沟通的时候，关系贴进了很多。有些之后一直没服务的，不怎么走近的，

在打电话的时候，感情深分了很多。我觉得有必要曾经参加过我们的课程的企业，我们都有必要花上去其企业了解发现。这样才能真正成为意义，成为家人，帮助都他们。

商务客服工作总结 客服半年工作总结篇五

回顾当初来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。

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。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。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。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。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。

在这半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肯定；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20xx年下半年里，我要努力改正上半年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：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，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，我的最大目标就是力争在下半年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！