

快餐店开业促销方案(优质5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

移动客服工作总结篇一

回顾20_年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过20_年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将20_年来的工作情况总结如下：

一、客户服务部日常工作

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。

工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人

员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这_年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己在20_年还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，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_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。

三、存在的问题和今后努力方向

20_年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在20_年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

移动客服工作总结篇二

我于xxxx年12月28日入职，根据公司的需要，目前担任400电话客服一职，两个多月以来，我在公司领导和同事们的帮助下对自己本职工作的内容和范围有了较好的了解和掌握，现将工作情况简要总结如下：

1、了解公司概况，熟记产品知识；熟悉公司客服工作流程及其相关部门工作流程；

6、能够耐心、真诚地为客户解答、查询并反馈客户所需信息；7、能及时的发现问题和提出解决问题的建议，并在日报

中向领导反映。

也许大家都认为找工作就要找对口的，可是并不这样想，我觉得客服这个工作对我而言，是个很好的锻炼和训练，现在是一个服务经济时代，对客服的要求是越来越严格了。首先，客服专员对内代表客户利益，对外代表公司形象，客服专员需要有阳光心态、服务意识、服务礼仪、声音素质、业务知识、服务技巧以及应变能力，这也是自身素质、修养和能力的提升，并不仅仅是打打电话和接电话那么简单，而是需要技巧和方法的。我了解自己在与人沟通这方面一直是我比较欠缺的，我需要的就是挑战自我，超越自我。我认为接待客户比做一般的技术性工作更有趣，我喜欢与人打交道，我喜欢与人沟通。因为我认为与人沟通对我来讲是一种挑战，而我渴望挑战，我喜欢让一些很愤怒的人通过我最后平息怒火，而我的工作理念就是：做我所爱，爱我所做。

由于国内营销的客服部才刚刚成立，许多设施和流程还不是很完善，例如在我们上岗之前都要了解客户来电中一般会遇到些什么情况，有哪些常见的问题，以及我们又该采取什么措施去解决，这些都需要我们在实践中慢慢去摸索和总结，但这样反而能让我学到更多。当然，在工作中我也出现了一些小的差错和问题，部门领导也及时给予指正，这也促进了我工作的成熟性。综合看来，我觉得自己还有以下的缺点和不足：

- 1、工作经验有限，对工作的预见性和创造性不够，需多丰富自己的行业知识以及经验；
- 2、对产品专业知识掌握的不够深，需要加强学习；
- 3、考虑问题有时不够全面，需要向领导和同事学习。同时，我觉得公司客服工作还存在以下一些问题：

- 1、不同部门的工作有冲突、矛盾；

3、问题往往一时解决，又反复出现。

我觉得客服工作需改进的地方有如下几个方面：

1、根据客户需求快速制定相应流程和长效机制；

2、让相关部门协商进行长期支持、配合客服工作，客服跟踪才会进行得更迅速和有效；

3、给客服人员提供清晰的职业发展通道和前景，例如：充足的知识与技能培训；适度的工作轮换和内部工作拓展；有意识的内部管理人员的培养。

都说职场如战场，但是当我融入到这个群体后，我发现这里的同事都很热情，办公室气氛也很和谐，而且经常会一起聚餐、聚会以及旅游，增进大家的友谊，这样的工作环境让我感到很轻松、愉快。今年公司又采取了pca的考核制度，有利于促进我们在承诺期间内努力工作和学习，提高工作效率及工作质量，我觉得这是个挺不错的政策。总之，很感谢卓先实业给我的这个实习的机会，让我学到了很多，也成长了很多，让我明白了毕业并不等于失业和学业的终止，而是一种过渡和升华。我将在以后的工作和学习中不断地超越和进步，和公司共同进退，我相信我这两个多月来的学习一定能厚积薄发，将今后的工作做到尽善尽美。

在自己的职业规划当中，自己从来没有想过会成为一名客服，这次可以来到xx公司成为一名客服，也完全是因为生活所迫，也算是对自己的一种挑战，但是经过这几个月的试用期的工作，我也已经完全的爱上了自己的这份工作，对公司和公司的同事也已经产生了很深的情感，这段时间不管是在工作上还是在生活当中，都发生了很大的变化，也改变了自己挺多的地方。

我来到xx公司成为一名售后的客服，这是我们从来没有接触

过的一个行业，也是我从来没有做过的一份工作，但是从自己进入到xx的大门开始，我就懂得了自己要在工作中更加的用心和努力，要及时的完成自己的工作，要按照公司的规矩来办事，切记不能擅自行事，更是应该要为顾客解决他们的难题，这也是自己一直以来都无时无刻的提醒自己的地方，所以这几个月的的工作，我也完成的非常的出色，尽管并没有给公司带来很大的利益，但是自己不管是什么样的工作，都在尽心尽力的完成，也将公司交代和安排给我的工作认真及时的完成了，所以这段时间的试用期的工作，我自认为完成的也还不算差。

因为自己是第一次接触这个岗位的工作，我的工作就是帮助顾客解决他们的售后的一些问题，在他们购买了我们的产品之后，如若出现什么问题，顾客都会来询问我们客服，所以我的工作就是解决他们的各种难题和问题，所以一开始，我就需要对公司的产品有一定的熟悉，对公司的流程和产品的知识都要足够的了解，只有这样才能在之后的工作当中更好的完成自己的工作，所以一进入公司，我就开始学习公司的产品知识，以及一些售后的流程和作为一名客服所需要注意的事项和技巧，在自己足够的了解到这些知识之后，我也开始开展自己的工作，在自己的工作当中，我也是无比的细心和极具耐心的帮助到顾客解决问题，尽自己全部的力量去完成自己的工作。

现在试用期也已经结束了，但是我的'工作并不会结束，这段时间里，我最大的收获就是，无论自己是因为什么而工作，既然在自己的工作岗位上面，就要在自己的工作当中付出自己的最大的努力。我也相信之后的工作，我都会一点一点的细心的完成，保持着自己最佳的工作状态，不会辜负公司的信任，更会给公司带来更多更大的利益的。

历经了试用，而今得到大家的信任，领导的一个认可，要转正了，我也是就对之前自己的客服工作要做好回顾，而这些经验的总结也是让我能更好的在以后把客服的一个工作去做

好。

客服的工作，之前自己也是做过一段时间，可以说有一些的经验，不过每个公司的情况都是很不一样的，而且服务的要求，所要做的事情也是有差别的，不过经过部门来组织的一个培训，我也是了解了自己要去做的事情，明白自己要努力的方向，而且这也是个很好的学习机会，我也是抓住了，认真的培训，多和同事去交流，了解工作里头需要注意的一个事情和要考虑的方面。客服的工作其实最为重要的也是要了解自己要做的事情，同时要有好的服务态度去做好工作，和客户的交流里面，态度是非常的重要，可能你的专业性会让客户认可的，但是如果服务做不好，其实也是会出问题。工作和培训还有和同事们的交流里面，我也是学到了很多关于这个服务的技巧，更明白自己要去真诚的面对客户，去了解他们的想法而做好自己该做的一个服务。

工作开始的时候，也不是那么的适应，一个新的环境，新的岗位，很多的方面都是需要自己慢慢的.熟悉和了解之后，才能做得更好。不过我把态度做好了，给客户服务的时候，即使的确一些方面我是比较生涩或者不熟悉的，但是服务的态度我没有丢下，认真尽责的去做好，不懂的我就会问，都是为了更好的去处理好客户的问题，通过一次次的和客户沟通，我也是能更好的熟悉业务，了解工作，同时也是得到了很多客户的一个认可，虽然我的经验的确不是那么的足，但是我的态度，我的认真也是打动了客户，让他们满意。也是让我的工作能更好的去做好了，而这些经验的累积，让我对于做好客服，也是更有益，得到更多的信任和支持，随着接触客户更多，我也是对于客服的工作有自己的的一些理解，不再像之前一样同事教了什么，我就是做什么的，更灵活了，而这些都是是一种成长。

的确客服的工作不是那么好做，可能简单的容易入手，但是想要做的满意，做的优秀的确是需要我们不断的累积经验，同时服务的态度一定不能落下的。当然自己也是有一些不足

要在今后去改进，做的更好才行。

从我开始进入到商场工作就开始慢慢地融入客服的工作，更是每天都尽力地做好我应该要做的事情，对于商场客服的工作更是有了相当深刻的了解。就如今的试用期时光而言，我也是对我所进行的工作情况进行了一个工作总结。

作为商场客服我每天都在自己的岗位上坚守着，不断去做好自己应该要做好的事情。在这段工作期间每天做得最多的一件事情就是为各位有疑难的顾客进行问题的解答，但是在这一方面总是会有一些让我摸不着头脑的事情出现，所幸每次都有同事的出面才得以解决。

当然对于这份工作的其他方面我都还是有做到较好，每天都是准时出现在工作的地点，更是将每一项任务都完成好，将工作台面都收拾得相当整洁，更是时刻保持着应该有的笑容，将自己的最为精神的一面展现出来，为顾客提供最好、最暖心的服务。

在开展工作的这些日子中，还是没有办法完全的解答好顾客的问题，更是对整个商场还存在一些不熟悉的情况。对于一些顾客的投诉上更是完全不知道应该要怎样去引导顾客撤销，并且让顾客感到满意。从这些各个方面看来，我应该要去努力的地方还有很多，并且我更是要在平时多花些时间来对自己的工作进行分析检讨，这样才更加知道自已的问题，才能做到更好的学习。

试用期间，我知道了自己所存在的各项缺陷，并且明确自己应该要努力奋进的地方。为了使我可以在这份工作上坚定的做下去，我更是给自己制定一个目标，希望能够在工作中逐步去达到这份工作需要的能力，更是成为一名相当优秀的我。

我会尽力让自己更多地去熟悉商场的规章制度等，这样才能够能够在顾客询问之时不会因为不知而慌张。对于与顾客的交流

这方面学问实在太大，平时应该多多观察同事的交流过程，并且向其学习，并且还需要多多交流，这样才能够在实践加上努力的合成之下让自己变得更加的优秀。

在自己日后进行的工作中还会收获到越来越多的东西，并且只要我继续在这个岗位上去磨砺自己，自然就能够将工作内容都完成好，更是让领导能看到我的成长，并且让我可以获得转正的资格。现在我的内心是相当的激动，并且我十分想通过自己的努力，让自己可以在接下来的工作中让自己变得更加的优秀，我更是十分的期待那一天。

并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化。在京东平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际。从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守公司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了

工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越来越做好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

本人xx业于xx大学，所学专业为xx[]于20xx年xx月xx开始在xx物业工作，目前职位为客服专员。进入物业参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对物业有了一个比较完整的认识；对于物业的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了物业诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，

在xx的准备期间配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据。在学习掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守物业的的规章制度，坚持参加物业的每次的培训。要求积极上进，爱护物业的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

本人xxx□毕业于xxxx大学，所学专业为xxxx□于20xx年x月x日开始在电商部工作，目前职位为客服专员。进入公司参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对公司有了一个比较完整的认识。对于公司的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了公司诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在天猫新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据。归纳了行业在电商领域（淘宝）的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化。在京东平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际。从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守公司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，

也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越来越做好。

我的工作岗位是客服专员。

在工作中，我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在天猫新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据；归纳了行业在电商领域（淘宝）的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化；在京东平台上，对产品进行了导入等等。

作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里

手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，我严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守公司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

尊敬的领导：

您们好！

我于20xx年x月xx日正式在客服部工作，试用期三个月，时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千……这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

在这段时间的工作学习中，对同方人环有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的精神，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过4月中旬去北京的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影晌。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千……这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

在这段时间的工作学习中，对同方人环有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人的等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的精神，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力。在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过4月中旬去北京的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

从20xx年xx月xx日入司已经三个月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了这个集体。

- 1、公司客户服务中心的客户服务平台正处于开发阶段，我进入公司，利用之前的工作经验自己首先提出客户服务平台功能需求，在组织总部和营业部客户服务中心工作人员对客户服务平台进行测试，同时将测试结果及时反馈给金正公司工作人员，并且与金正公司工作人员进行沟通商讨对客户服务平台的功能完善，并完成功能完善建议提交金正工作人员。
- 2、负责公司客户服务中心质检管理办法编辑，并且协助完成公司客户服务中心管理办法制定及公司客户服务中心规范用语编辑，完善公司客户服务中心制度体系建设。
- 3、每月定时对总部和营业部客户服务中心话务进行抽查质检，并且将话务中存在的问题进行汇总发送给各相关工作人员，并对质检问题进行沟通，同时每月提交客户服务中心质检月报，通过此项工作来提高客户服务中心服务水平。
- 4、从客户服务中心客户服务平台坐席系统上线之后，开始接听客户咨询电话，通过在接听客户电话过程中来促进业务知识的学习，同时提高自身客户服务意识。

5、每日组织客户服务中心人员的晨会，通过晨会来了解当时市场资讯，共同学习每日疑难业务知识和新业务知识，同时学习公司近期工作任务与重点。

6、针对客户服务中心工作流程和标准使用语及相关工作对北京营业部相关工作人员进行培训，通过培训学习了解客户服务中心工作流程和提高服务认知。

7、在总部和营业部客户服务平台坐席系统上线之后，指导营业部通过坐席系统完成新客户回访工作，并且及时解决营业部外呼人员在外呼过程中出现的问题。

8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

1、加强业务知识的学习，通过不断的接听客户咨询电话过程中发现对于公司很多业务知识方面自己仍然需要加强学习，从而才能提高对客户的服务水平。

2、加强团队沟通协作，加入新的集体之后，并且在公司客户服务中心建设阶段必须很好与领导和同事沟通才能保证各项工作的开展与完成，尤其根据公司客户服务中心发展目标，积极加强与各营业部客服主管的沟通。

3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

在正式成为东兴证券的一员之后，根据试用期发现的不足然后认真改进，同时积极完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自己的努力。按期完成总部和各营业部客户服务中心客户服务平台坐席系统的上线工作，认真协助公司各营业部客户服务中心的上线工作，同时认真

协助完成对公司客户服务中心制度建设，而且加强对自己今后负责的客户服务中心呼入组的团队建设管理，积极主动配合领导和同事开展各项工作。

在努力的工作了几个月之后，我终于即将从试用员工转变成真正的xxx公司正式客服了！经历了那么久的的工作，或者说是学习更为合适，我也在这段时间成长、改变了许多。了解了自己工作上的优点和问题，知道了自己更适合怎样的和客户打好交道，获得了许多客服工作的经验。

总的来说，提升了很多我在工作上能力，确定了自己在工作上的工作风格。总之，在这段时间我是收获了太多太多，为了能更好的继续在这个客服工作上做好，我在这里将我在这段时间的工作收获记录下来，期待我有更多的发现。我的客服试用期工作总结如下：

做为一名客服人员，最主要的是能说会道。更重要的是能在自己公司的领域中找到自己客户想要的答案。做为新人，我们一开始主要的工作就是能够牢牢地记住我们公司的一些关键的资料。这真的是非常难熬的一段时间，每天都有大量的资料需要记住，关于公司的、关于产品的、还有关于产品的种种问题和疑难解答。说实话过了高中后我就在没背过那么长的书了，但是为了能在这个工作干下去，为了回应同事们的鼓励，我也忍耐着让自己将这些资料都记了下来。但是有些人却没能坚持下来，离开了这份工作。

在资料的记忆和考核过后，我们开始练习着与顾客交流。但是能良好的交流是我们被面试上的基本标准，所以留下来的人很快就都通过了考试。

虽然学习了这么几天，但是最终还是要亲自上岗的，但是做为一个客服，我大多数情况下只需要在电话中和客户打交道，这也是我选择这份工作的主要原因。我在电话中能很好的与人交流，而且不会感到紧张。所以在第一次的实战中，我轻

松的就完成了我的工作。

但是一开始的胜利并不代表永恒，在慢慢的经历了更多的工作中，虽然大部分的客户都非常的好交流也都很有礼貌，但是在很多时候我们也会遇上一些难以交流的客户。当遇上这样的客户的时候，我一开始还非常的反感，但是慢慢的经历的多了，我也就放下了自己的感情。我代表的是公司的立场，我得在工作的时候，为公司的利益着想，就算这位客户很生气，我也得尽力安抚它，因为这也是我的工作。

在工作了这么久，我不可能永远都是那么的一帆风顺。在工作的时候，我也曾出现过说错，或是惹客户生气的情况。一开始我还非常的紧张，但是xxx领导帮我很好的解决了这些问题，还教给我不少在遇上这种问题时的经验。看着他熟练的工作手法，我也期望在未来我能像他一样做的这么好。

总结一下，在这段时间的工作中，我最大的收获就是要有一颗平常心，在每次接待客户的时候都要以最好的心态去面对顾客，而且还要在之后不断的提升自己。我想我只要这样继续坚持，我也一定能够成功。

三个月，一晃眼三个月的时间已经过去了，本人也从刚进公司没什么客服经验的试用期员工成为了正式的客服工作人员。在这个三个月里，本人除了转正之外，还有许多需要认真回顾并记录的工作内容的，这些正是让本人成长的关键。

本人是今年刚毕业的应届毕业生，选择来做客服是因为很喜欢每一次打电话到通讯公司以及银行等地方与客服交流时的态度，也许之前遇到的客服都是非常优秀的客服吧，这才不知道客服的辛苦，而生出了对客服工作的羡慕，进而毕业就找到了这样一份客服的工作，希望自己能够在与客户交流的过程中，磨砺自己的情商以及语言表达能力。

然而，真正从事了客服工作之后，本人才明白，那些令我向

往客服工作的工作人员，是客服队伍里少之又少的优秀客服，这让本人生出绝望的同时，也生出了自己要做这样客服的希望。在从事客服工作的第一个月里，本人总共接打了5k+的电话，而这个数字在客服队伍里面来看，还只是一个少得可怜的数字，要想提高自己的业务能力，提高自己的情商以及语言表达能力，我知道自己还得提高自己的效率，接听更多的客户电话才可以。

紧接着，在第二个月的客服工作中，本人的接听量翻了一倍，并且把过去在与客户交流过程中容易发生口角的地方都克服了，在接听电话的过程中尽可能地克制自己的小脾气，把自己不再当自己个人，而是当成为客户服务的公司客户代表，这样也就能够容忍那些态度恶劣，并不尊重工作人员的客户了。在这一个月的工作中，本人少了许多像第一个工作下来的辞职冲动，反而在越挫越勇的气焰中坚持了下来。

坚持到了第三个月，也就是转正的这个月，本人的接听量又增加了许多，不仅在接听过程中能够心平气和给客户解决问题，而且也得到了许多客户的五星好评，这让本人从事客服工作的三个月，终于有了“如释重负”的感觉，。正在这时，公司领导又给了本人转正的机会，让本人从一个客服试用工转正为了正式的客服人员。

本人转正之后的工作，较之转正之前，一定还会有显著的提高的，一旦提高到理想的高度，我也就达到了那些让我有做客服工作冲动的客服，那般的优秀吧！

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。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800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，特将今年的经验作工作总结如下：

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，最好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。

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。

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。

旺旺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。

这段时间的工作也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不同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。

移动客服工作总结篇三

时间过的真快，转眼之间本已接近尾声，我是6月30来到白象春华求是学校，承蒙领导不嫌弃我是一个初出茅庐甚么都不懂的混小子，并接纳了我在单位工作，这是我走出幼稚园的第一份工作，固然也少不了我在这里工作的头衔市场专员，大专我学的是电机一体化专业，对单位给我安排的市场营销工作，刚开始我对这份来之不易的工作真是有心拿的起，无意做的好，由于我没有接触过市场营销这一块专业，我都不知道做一些甚么，做起来就相当费劲。在我不解与困惑的同时，仅凭对市场工作的热忱，单位的领导对我的成长倍感

厚看，曾很屡次找我谈心，提供我在工作精神上结实的信心和动力，伏案寻思这半年，我做一下简单的总结。

一、回纳以下几点：

3. 工作于实际符合合，调研市场远景，并做好相应的市场计划；

7. 对市场活动，如讲座、校外设点宣传，能很好的做好市场活动的策划，并执行；

二、部分工作总结

做到市场工作先调查，其次汇报，接着计划，再执行，最后是总结提炼，现在所需的资料都可以拿出，迎接总部考核。

在单位业绩上可以知道我们市场部分是做的不好的，由于今年的招生业绩基本是和往年持平，对当地的一些小型电脑培训机构来讲，地理环境上风、学校师资都在我们之下，对手只有在项目学费上往下调，这给我们的市场带来一定的冲击。我们稳站当地市场那是一个必定性。

下面我对我们部分的工作做一下回纳

1. 部分建设：部分刚刚启动，市场体系还不是很完全，可是展开市场工作职员严重不足；

2. 部分职员培训：经过大半年的打磨，并参加总部安排的有关市场业务规范及市场运作规范的培训已有很屡次，已基本上把握了市场招生工作，但业务技能及专业精神方面仍需加强。由于部分职员少、任务重，故专业技能培训不够。

5. 部分创新性：新业务的开辟不够，业务增长小，业务能力还有待进步；

6. 整顿单位内部市场品牌资料，迎接总部考核；

7. 以上工作得到了单位同事的大力支持与携手帮忙才能完成目标，为此我对他们表示由衷的感谢。

移动客服工作总结篇四

【篇一】

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在天猫新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据；归纳了行业在电商领域(淘宝)的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化；在京东平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守公司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越来越做好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

【篇二】

时间过的真快，转眼之间本已经接近尾声，我是6月30来到白象春华求是学校，承蒙领导不嫌弃我是一个初出茅庐什么都不懂的混小子，并接纳了我在单位工作，这是我走出“幼稚园”的第一份工作，当然也少不了我在这里工作的头衔——市场专员，大专我学的是机电一体化专业，对于单位给我安排的市场营销工作，刚开始我对于这份来之不易的工作真是有心拿的起，无心做的好，因为我没有接触过市场营销这一块专业，我都不知道做些什么，做起来就相当吃力。在我

不解与困惑的同时，仅凭对市场工作的热情，单位的领导对我的成长倍感厚望，曾很多次找我谈心，提供我在工作精神上结实的信心和动力，伏案沉思这半年，我做一下简单的总结。

归纳以下几点：

3. 工作于实际相符合，调研市场前景，并做好相应的市场计划；

7. 对于市场活动，如讲座、校外设点宣传，能很好的做好市场活动的策划，并执行；

二、部门工作总结

20xx年6月30日，白象春华求是学校市场部门成立了，在将近半年时间内，逐步开展市场工作，从什么都没有的市场部，渐渐的在单位中成长，做到“市场工作先调查，其次汇报，接着计划，再执行，最后是总结提炼，”现在所需的资料都可以拿出，迎接总部考核。

在单位业绩上可以知道我们市场部门是做的不好的，因为今年的招生业绩基本是和去年持平，对于当地的一些小型电脑培训机构来说，地理环境优势、学校师资都在我们之下，对手只有在项目学费上往下调，这给我们的市场带来一定的冲击。我们稳站当地市场那是一个必然性。

下面我对我们部门的工作做一下归纳

1. 部门建设：部门刚刚启动，市场体系还不是很完整，可是开展市场工作人员严重不足；

2. 部门人员培训：经过大半年的打磨，并参加总部安排的有关市场业务规范及市场运作规范的培训已经有很多次，已基

基本上掌握了市场招生工作，但业务技能及专业精神方面仍需加强。由于部门人员少、任务重，故专业技能培训不够。

5. 部门创新性：新业务的开拓不够，业务增长小，业务能力还有待提高；

6. 整顿单位内部市场品牌资料，迎接总部考核；

7. 以上工作得到了单位同事的大力支持与携手帮忙才能完成目标，为此我对他们表示由衷的感谢。

移动客服工作总结篇五

在努力的工作了_个月之后，我终于即将从试用员工转变成真正的__公司正式客服了!经历了那么久的工作，或者说是学习更为合适，我也在这段时间成长、改变了许多。了解了自己工作上的优点和问题，知道了自己更适合怎样的和客户打好交道，获得了许多客服工作的经验。总的来说，提升了很多我在工作上能力，确定了自己在工作上的工作风格。总之，在这段时间我是收获了太多太多，为了能更好的继续在这个客服工作上做好，我在这里将我在这段时间的工作收获记录下来，期待我有更多的发现。我的客服试用期转正工作总结如下：

一、在培训期的学习

做为一名客服人员，最主要的是能说会道。更重要的是能在自己公司的领域中找到自己客户想要的答案。做为新人，我们一开始主要的工作就是能够牢牢地记住我们公司的一些关键的资料。这真的是非常难熬的一段时间，每天都有大量的资料需要记住，关于公司的、关于产品的、还有关于产品的种种问题和疑难解答。说实话过了高中后我就在没背过那么长的书了，但是为了能在这个工作干下去，为了回应同事们的鼓励，我也忍耐着让自己将这些资料都记了下来。但是有

些人却没能坚持下来，离开了这份工作。

在资料的记忆和考核过后，我们开始练习着与顾客交流。但是能良好的交流是我们被面试上的基本标准，所以留下来的人很快就都通过了考试。

二、实战操作

虽然学习了这么几天，但是最终还是要亲自上岗的，但是做为一个客服，我大多数情况下只需要在电话中和客户打交道，这也是我选择这份工作的主要原因。我在电话中能很好的与人交流，而且不会感到紧张。所以在第一次的实战中，我轻松的就完成了我的工作。

但是一开始的胜利并不代表永恒，在慢慢的经历了更多的工作中，虽然大部分的客户都非常的好交流也都很有礼貌，但是在很多时候我们也会遇上一些难以交流的客户。当遇上这样的客户的时候，我一开始还非常的反感，但是慢慢的经历的多了，我也就放下了自己的感情。我代表的是公司的立场，我得在工作的时候，为公司的利益着想，就算这位客户很生气，我也得尽力安抚它，因为这也是我的工作。

三、不足之处

在工作了这么久，我不可能永远都是那么的一帆风顺。在工作的时候，我也曾出现过说错，或是惹客户生气的情况。一开始我还非常的紧张，但是__领导帮我很好的解决了这些问题，还教给我不少在遇上这种问题时的经验。看着他熟练的工作手法，我也期望在未来我能像他一样做的这么好。

总结一下，在这段时间的工作中，我的收获就是要有一颗平常心，在每次接待客户的时候都要以的心态去面对顾客，而且还要在之后不断的提升自己。我想我只要这样继续坚持，我也一定能够成功。

移动客服工作总结篇六

做房产客服人员，总结自己一年的工作得到什么样的收获呢？下面是小编为大家整理的“房地产客服人员年终工作总结范文”，仅供参考，欢迎大家阅读。

年初走到了年尾□20xx年是房地产行业具有挑战的一年，也是我们面对严寒锻炼的一年，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，临近年终，思之过去，目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对这一年的工作进行几点总结。

一、上期改进项改善总结

通过上期的考核后对存在的问题，进行深刻反思，剖析问题根源，查找原因，发现存在以下几方面问题，应多努力改之。

1、沟通不够深入。作为客服人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司房屋优势的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图，对客户提出的某项疑问不能做出迅速的反应。在传达售房信息时不知道客户对我们的房屋的那部分优势了解或接受到什么程度。

2、工作没有一个明确的目标和详细的计划。作为客服人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，客服工作处于放任自流的状态，从而引发客服工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

3、新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

这些都是需要逐步改进的，需要总结经验，开拓创新，提高自己的业务素质。

二、完成的工作

1、客服业绩

其中，组织温馨家园等客服展销活动x次，外出宣传xx次，回访客户xxx户，回访率为xx%□

2、客服服务业绩

(1) 整理住房按揭贷款以及房管局办理预抵押流程，以供客户参考。

(2) 做好来电、来访客户的接待，更要做好客户的分析、追访和洽谈。

(3) 了解客户的经济实力和银行信誉度，为客户提供全面的信息参考。

(4) 加强和银行及房管局的沟通，熟悉他们的新的的业务和政策，更好的为客户服务，解决客户的疑虑以及后顾之忧。

3、未完成工作的分析情况

(1) 有时缺乏耐心，对于一些问题较多或说话比较冲的客户往往会针锋相对。其实，对于这种客户可能采用迂回、或以柔克刚的方式更加有效，所以，今后要收敛脾气，增加耐心，使客户感觉更加贴心，才会有更多信任。

(2) 对客户关切不够。有一些客户，需要客服人员的时时关切，否则，他们有问题可能不会找你询问，而是自己去找别人打听或自己瞎琢磨，这样，我们就会对他的成交丧失主动权。所以，以后我要加强与客户的联络，时时关切，通过询问引出他们心中的问题，再委婉解决，这样不但可以掌握先机，操控全局，而且还可以增加与客户之间的感情，增加客

带的机率。

三、职业精神

1、有良好的团队合作精神和工作态度

任何战略的实施都要通过市场来体现，要得到客服队伍强有力的支撑。所以，很多公司会不断地对人员进行客服培训，期待通过这些训练能够让客服业绩突飞猛进。近朱者赤，近墨者黑。大家营造了氛围，再有培训贯穿整个客服的全过程，更多的是工作中的心态调整，也就是心理的培训，使大家能集中智慧去做好工作，这才是团结合作的力量。

2、客户至上，每天坚持练习言、行、举、止

作为置业顾问，每天都会抽出5分钟的时间对着镜子练习微笑、练习站姿，对着自己说一些礼貌用语，通过长期的坚持练习，身边的朋友们都开始感觉到我的变化，说我变得越来越漂亮了，对客户也就能够很从容的像对待自己家人一样。

20xx年是我内心不断成长和强大的一年，在这一年里我收获了新的“我”。回首20xx年，对于我来说可谓是伴着工作中的风风雨雨磕磕绊绊地一路走来。

初入社会的我，觉得房产客服这份工作新鲜且充满机遇与挑战。所以选择了这个行业，当然我也保持着不断的学习的心态，关于业务上有不懂的问题，我会积极并及时向同事或领导请教，并努力去实践，尽量做到知行合一，渐渐地也使自己从毕业时的青涩懵懂蜕变成如今能够比较熟练地完成业务，并较好地处理工作上的一些突发事件的模样。这一切都得益于公司给我提供了这样的平台，让我得以有所成长。

首先这份工作给我的第一收获是我变得细心了。

没工作之前我是一个丢三落四的马大哈，自从开始这份工作后，我意识到了在做房产客服这份工作中，注重细节是一个非常重要的习惯。尽管领导一直强调要做好细节，但对于初出茅庐的我，还是经常会因为自己的疏忽使自己的一些工作做得不到位、不细致，这也给后面的工作带来很多的不便，并产生很多不必要的重复性工作，严重地影响了工作效率。之后我知道了“好记性不如烂笔头”，所以我开始学着好好地利用便利贴，把自己的每天要做的重要的事情写在便利贴上，并贴在醒目位置，渐渐地，我不会再忘东忘西了，工作也越来越有条理性了。当然我会在今后的工作中一直保持着这样的好习惯，争取能更好地完成公司的任务，努力让自己和公司一起成长进步！

第二收获是人际交往方面的受益。

与人沟通交流一直都是我的弱项，刚入社会的我没什么经验与阅历，所以如何和客户沟通也成了我头疼的问题。刚开始我总是盲目地跟着客户的思路走，没有自己的立场。例如，我接到一个新的单子，更多的是等着客户提出问题与意见，而不是表达自己的观点和想法，这使我的工作十分的被动。当然随着工作时间的延长以及经验的增长，慢慢地我敢于对客户表达自己的想法了，这也有助于我业务的顺利进行。20xx年，我希望能让自己的沟通能力有进一步的提高，更好地与客户沟通并解决问题。

第三收获是处理事情以及调节心态的能力。

20xx年，对于房产是波澜起伏的一年，频繁波动的购房政策更是让刚工作的我措手不及。例如x月份突如其来的以家庭为单位进行购买房屋的政策，x月份的限购政策，使我不知所措了。幸好有公司平台的支撑以及一群一起工作的伙伴的支持，才让我学会了如何面对问题、解决问题，这也让切身地体会到了出现问题时该具备的思路和心态。对于一个客服专员来说，我的感受是这份工作就像是一个不会吃辣的人又必须去

学吃辣的过程，整个过程感受就是难受，而且说最多的词是：好辣。但如果有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得摸鼻拭泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。同时我也明白了客服就是买卖沟通的桥梁，也是为别人服务并解决问题的的工作，所以学会调整自己的心态很重要，对自己的情绪、脾气进行管理、控制和调节，只有这样才能更加从容地对待工作中未知的事情与问题。

也会努力走出去，多结交认识相关的专业人士，拓宽自己的人脉，开阔自己的视野，为今后的工作打下更牢固的基础。虽然我没有什么人生阅历，但是我会更加认真学习，多多积累人生经验，带着更好的憧憬和目标向更清晰的人生脉络奔去。

总而言之，在20xx年里我收获了很多很多，并且在各方面都取得了一定的进步。当然这一切离不开公司的稳定平台、领导们的悉心关怀、同事们热情帮助，以及自身的不断努力。有成长也依然有自身的不足之处，今后我会更加努力完善自己，使自己能够更加胜任这份工作。

房地产，有太多对大国地产的企业文化及公园世家这个项目的相关情况还没能够了然于心，跟客户介绍的时候不足为企业和项目展示很好的口碑与形象，致使客户对我们的企业品牌与项目一知半解。我想作为一个大企业的置业顾问，不仅要精通卖房业务，更要让客户感觉中建无论是从企业品牌，社区环境，物业质量以及员工素质各方面都比其他楼盘有优势，坚定客户购买的信心。

一、自身不足之处

在接待过程中，有时太过于热情，欠缺一种淡定和沉稳的个人形象，以及气质等都有待帮助和提高。

二、改进方向

1、客服技巧的提升可多向领导学习。

2、平时多上网或看书学习专业知识；

尽量多参加市场调查，来弥补竞争对手说辞的空缺，突显本项目的核心优势。

3、增加客户接待量，从客户身上现学现卖；

接待客户后应尽多分析、思考、总结说辞；

通过这几点来逐步改善现在的客服能力，以期许能为公司带来更高的效益。形象气质是客户最看重的第一印象，如何才能做到一个气质型的置业顾问，给客户一种专业、愉悦之感。平时自己在看一些关于女人提升气质的书籍，来帮助改善不足之处。

4、也可以通过一些道具的使用，衣着的整洁等来体现个人的专业形象，由内到外的改善过程，也需要从细节慢慢的去提高。

自我反思后认为自身在工作中存在的问题和需要改进之处，在日后的工作，也希望领导和同事能帮助我一同发现问题、解决问题。在这三个月中，虽然我没有业绩，但是这段时间却让我学到一个真正的置业顾问重新所必备的能力！

三、个人素质

1、不做作，以诚相待，客户分辨的出真心假意。得到客户信任，客户听你的，反之你所说的一切都将起到反效果。

2、了解客户需求，第一时间了解客户所需要的，做针对性讲解。

3、推荐房源要有把握，了解所有的房子，包括它的优劣势。

做到对客户的所有问题都有合理解释。

4、保持客户关系，每个客户都有各种人脉，只要保证他们对项目的喜爱，他们就会将喜爱传递。

5、确定自己的身份，我们不是在卖房子，而是顾问，以我们的专业来帮助客户。多与客户讲讲专业知识，中立的评价其他楼盘，都可以增加客户的信任度。

6、要与同事团结协作，这是好的团队所必须的。当然，再好的方法，也要靠强有力的执行力来完成。

这也是我个人需要加强的地方。我想作为大国房地产的置业顾问，不仅要精通卖房业务，对周边的一些知识也必须了解，这样才能更好为客户服务，让客户感觉大国地产无论从质量，社区环境，物业质量等较其他楼盘都更有优势。

四、业务能力

1、对公司和产品一定要很熟悉

对公司和产品不了解，不知道目标市场在那里，或当客户问一些有关公司和产品的专业问题，一问三不知。怎么去推销我们的产品。其实只要对公司和产品熟悉，就自然知道目标市场在那，也可以很专业地回答客户的问题。

2、对市场的了解

这包括两个方面，一个是对目标市场的了解，一个是对竞争对手的了解。绝对不能坐井观天，不知天下事。因为世界上唯一不变的就是“变化”，所以要根据市场的变化而做出相应的策略，这样才能在激烈的竞争中制胜。

3、业务技巧

很多客户都喜欢跟专业的客服人员谈生意，因为业务人员专业，所以谈判中可以解决很多问题，客户也愿意把置业交给专业的客服人员来负责。当然，业务技巧也是通过长时间的实践培养出来的，一切从客户的需求出发，在拜访中，我们要不断提问，从客户的回答中了解到客户的需求，这样做会事半功倍。

五、工作计划

我深知个人的发展离不开企业的发展，而热爱则是做好每件工作所必不可缺的。所以，在这充满希望的企业里，我必将全力服务公司，热爱岗位，勤奋工作，严于律己，认真专研，继续学习，用使命般的激情面对客户，用认真严谨的态度面对我的职业，为客户制造感动，为公司创造利润！

推荐阅读：

房地产客服人员年终工作总结

移动客服工作总结篇七

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可以提升我们发现问题的能力，不妨坐下来好好写写总结吧。总结一般是怎么写的呢？下面是小编精心整理的客服人员试用期工作总结，欢迎阅读与收藏。

客服人员试用期工作总结1

并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化。在京东平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服

相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际。从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守公司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会

越做越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

客服人员试用期工作总结2

在努力的工作了几个月之后，我终于即将从试用员工转变成真正的xxx公司正式客服了！经历了那么久的的工作，或者说是学习更为合适，我也在这段时间成长、改变了许多。了解了自己工作上的优点和问题，知道了自己更适合怎样的和客户打好交道，获得了许多客服工作的经验。

总的来说，提升了很多我在工作上能力，确定了自己在工作上的工作风格。总之，在这段时间我是收获了太多太多，为了能更好的继续在这个客服工作上做好，我在这里将我在这段时间的工作收获记录下来，期待我有更多的发现。我的客服试用期工作总结如下：

一、在培训期的学习

做为一名客服人员，最主要的是能说会道。更重要的是能在自己公司的领域中找到自己客户想要的答案。做为新人，我们一开始主要的工作就是能够牢牢地记住我们公司的一些关键的资料。这真的是非常难熬的一段时间，每天都有大量的资料需要记住，关于公司的、关于产品的、还有关于产品的种种问题和疑难解答。说实话过了高中后我就在没背过那么长的书了，但是为了能在这个工作干下去，为了回应同事们的鼓励，我也忍耐着让自己将这些资料都记了下来。但是有些人却没能坚持下来，离开了这份工作。

在资料的记忆和考核过后，我们开始练习着与顾客交流。但

是能良好的交流是我们被面试上的基本标准，所以留下来的人很快就都通过了考试。

二、实战操作

虽然学习了这么几天，但是最终还是要亲自上岗的，但是做为一个客服，我大多数情况下只需要在电话中和客户打交道，这也是我选择这份工作的主要原因。我在电话中能很好的与人交流，而且不会感到紧张。所以在第一次的实战中，我轻松的就完成了我的工作。

但是一开始的胜利并不代表永恒，在慢慢的经历了更多的工作中，虽然大部分的客户都非常的好交流也都很有礼貌，但是在很多时候我们也会遇上一些难以交流的客户。当遇上这样的客户的时候，我一开始还非常的反感，但是慢慢的经历的多了，我也就放下了自己的感情。我代表的是公司的立场，我得在工作的时候，为公司的利益着想，就算这位客户很生气，我也得尽力安抚它，因为这也是我的工作。

三、不足之处

在工作了这么久，我不可能永远都是那么的一帆风顺。在工作的时候，我也曾出现过说错，或是惹客户生气的情况。一开始我还非常的紧张，但是xxx领导帮我很好的解决了这些问题，还教给我不少在遇上这种问题时的经验。看着他熟练的工作手法，我也期望在未来我能像他一样做的这么好。

总结一下，在这段时间的工作中，我最大的收获就是要有一颗平常心，在每次接待客户的时候都要以最好的心态去面对顾客，而且还要在之后不断的提升自己。我想我只要这样继续坚持，我也一定能够成功。

客服人员试用期工作总结3

从20xx年xx月xx日入司已经三个月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了这个集体。

一、工作内容：

- 1、公司客户服务中心的客户服务平台正处于开发阶段，我进入公司，利用之前的工作经验自己首先提出客户服务平台功能需求，在组织总部和营业部客户服务中心工作人员对客户服务平台进行测试，同时将测试结果及时反馈给金正公司工作人员，并且与金正公司工作人员进行沟通商讨对客户服务平台的功能完善，并完成功能完善建议提交金正工作人员。
- 2、负责公司客户服务中心质检管理办法编辑，并且协助完成公司客户服务中心管理办法制定及公司客户服务中心规范用语编辑，完善公司客户服务中心制度体系建设。
- 3、每月定时对总部和营业部客户服务中心话务进行抽查质检，并且将话务中存在的问题进行汇总发送给各相关工作人员，并对质检问题进行沟通，同时每月提交客户服务中心质检月报，通过此项工作来提高客户服务中心服务水平。
- 4、从客户服务中心客户服务平台坐席系统上线之后，开始接听客户咨询电话，通过在接听客户电话过程中来促进业务知识的学习，同时提高自身客户服务意识。
- 5、每日组织客户服务中心人员的晨会，通过晨会来了解当时市场资讯，共同学习每日疑难业务知识和新业务知识，同时学习公司近期工作任务与重点。
- 6、针对客户服务中心工作流程和标准使用语及相关工作对北京营业部相关工作人员进行培训，通过培训学习了解客户服

务中心工作流程和提高服务认知。

7、在总部和营业部客户服务平台坐席系统上线之后，指导营业部通过坐席系统完成新客户回访工作，并且及时解决营业部外呼人员在外呼过程中出现的问题。

8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

二、改进之处：

1、加强业务知识的学习，通过不断的接听客户咨询电话过程中发现对于公司很多业务知识方面自己仍然需要加强学习，从而才能提高对客户的服务水平。

2、加强团队沟通协作，加入新的集体之后，并且在公司客户服务中心建设阶段必须很好与领导和同事沟通才能保证各项工作的开展与完成，尤其根据公司客户服务中心发展目标，积极加强与各营业部客服主管的沟通。

3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

在正式成为东兴证券的一员之后，根据试用期发现的不足然后认真改进，同时积极完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自己的努力。按期完成总部和各营业部客户服务中心客户服务平台坐席系统的上线工作，认真协助公司各营业部客户服务中心的上线工作，同时认真协助完成对公司客户服务中心制度建设，而且加强对自己今后负责的客户服务中心呼入组的团队建设管理，积极主动配合领导和同事开展各项工作。

客服人员试用期工作总结4

从我开始进入到商场工作就开始慢慢地融入客服的工作，更是每天都尽力地做好我应该要做的事情，对于商场客服的工作更是有了相当深刻的了解。就如今的试用期时光而言，我也是对我所进行的工作情况进行了一个工作总结。

一、工作完成情况

作为商场客服我每天都在自己的岗位上坚守着，不断去做好自己应该要做好的事情。在这段工作期间每天做得最多的一件事情就是为各位有疑难的顾客进行问题的解答，但是在这一方面总是会有一些让我摸不着头脑的事情出现，所幸每次都有同事的出面才得以解决。

当然对于这份工作的其他方面我都还是有做到较好，每天都是准时出现在工作的地点，更是将每一项任务都完成好，将工作台面都收拾得相当整洁，更是时刻保持着应该有的笑容，将自己的最为精神的一面展现出来，为顾客提供最好、最暖心的服务。

二、工作方面的问题

在开展工作的这些日子中，还是没有办法完全的解答好顾客的问题，更是对整个商场还存在一些不熟悉的情况。对于一些顾客的投诉上更是完全不知道应该要怎样去引导顾客撤销，并且让顾客感到满意。从这些各个方面看来，我应该要去努力的地方还有很多，并且我更是要在平时多花些时间来对自己的工作进行分析检讨，这样才更加知道自自己的问题，才能做到更好的学习。

三、下阶段的努力

试用期间，我知道了自己所存在的各项缺陷，并且明确自己

应该要努力奋进的地方。为了使我可以在这份工作上坚定的做下去，我更是给自己制定一个目标，希望能够在工作中逐步去达到这份工作需要的能力，更是成为一名相当优秀的我。

我会尽力让自己更多地去熟悉商场的规章制度等，这样才能够在顾客询问之时不会因为不知而慌张。对于与顾客的交流这方面学问实在太大，平时应该多多观察同事的交流过程，并且向其学习，并且还需要多多交流，这样才能够在实践加上努力的合成之下让自己变得更加的优秀。

在自己日后进行的工作中还会收获到越来越多的东西，并且只要我继续在这个岗位上去磨砺自己，自然就能够将工作内容都完成好，更是让领导能看到我的成长，并且让我可以获得转正的资格。现在我的内心是相当的激动，并且我十分想通过自己的努力，让自己可以在接下来的工作中让自己变得更加的优秀，我更是十分的期待那一天。

客服人员试用期工作总结5

本人xxx□毕业于xxxx大学，所学专业为xxxx□于20xx年x月x日开始在电商部工作，目前职位为客服专员。进入公司参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对公司有了一个比较完整的认识。对于公司的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了公司诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在天猫新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合

数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据。归纳了行业在电商领域（淘宝）的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化。在京东平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际。从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守公司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的.几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃

一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越来越做好。

客服人员试用期工作总结6

我的工作岗位是客服专员。

在工作中，我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在天猫新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据；归纳了行业在电商领域（淘宝）的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化；在京东平台上，对产品进行了导入等等。

作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，我严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守公司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识

到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

客服人员试用期工作总结7

尊敬的领导：

您们好！

我于20xx年x月xx日正式在客服部工作，试用期三个月，时光

弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千……这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

在这段时间的工作学习中，对同方人环有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的精神，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过4月中旬去北京的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影晌。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

客服人员试用期工作总结8

从20xx年11月30日入司已经三个月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了xx证券这个集体。

在试用期阶段自己主要负责完成以下工作：

8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

通过以上工作任务的完成自己发现在很多方面仍然需要改进：

3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式。

在正式成为xx证券的一员之后，根据试用期发现的不足认真改进，同时积极完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自己的努力。按期完成总部和各营业部客户服务中心客户服务平台坐席系统的上线工作，认真协助公司各营业部客户服务中心的上线工作，同时认真协助完成对公司客户服务中心制度建设，而且加强对自己今后负责的客户服务中心呼入组的团队建设管理，积极主动配合领导和同事开展各项工作。

客服人员试用期工作总结9

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。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800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，特将今年的经验作工作总结如下：

1、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，最好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。

2、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。

3、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。

4、有效的完成本职工作

旺旺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。

这段时间的工作也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不同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。

客服人员试用期工作总结10

三个月，一晃眼三个月的时间已经过去了，本人也从刚进公司没什么客服经验的试用期员工成为了正式的客服工作人员。在这个三个月里，本人除了转正之外，还有许多需要认真回顾并记录的工作内容的，这些正是让本人成长的关键。

本人是今年刚毕业的应届毕业生，选择来做客服是因为很喜欢每一次打电话到通讯公司以及银行等地方与客服交流时的态度，也许之前遇到的客服都是非常优秀的客服吧，这才不知道客服的辛苦，而生出了对客服工作的羡慕，进而毕业就找到了这样一份客服的工作，希望自己能够在与客户交流的过程中，磨砺自己的情商以及语言表达能力。

然而，真正从事了客服工作之后，本人才明白，那些令我向往客服工作的工作人员，是客服队伍里少之又少的优秀客服，这让本人生出绝望的同时，也生出了自己要做这样客服的希望。在从事客服工作的第一个月里，本人总共接打了5k+的电话，而这个数字在客服队伍里面来看，还只是一个少得可怜的数字，要想提高自己的业务能力，提高自己的情商以及语言表达能力，我知道自己还得提高自己的效率，接听更多的客户电话才可以。

紧接着，在第二个月的客服工作中，本人的接听量翻了一倍，并且把过去在与客户交流过程中容易发生口角的地方都克服了，在接听电话的过程中尽可能地克制自己的小脾气，把自己不再当自己个人，而是当成为客户服务的公司客户代表，这样也就能够容忍那些态度恶劣，并不尊重工作人员的客户了。在这一个月的工作中，本人少了许多像第一个工作下来的辞职冲动，反而在越挫越勇的气焰中坚持了下来。

坚持到了第三个月，也就是转正的这个月，本人的接听量又增加了许多，不仅在接听过程中能够心平气和给客户解决问题，而且也得到了许多客户的五星好评，这让本人从事客服工作的三个月，终于有了“如释重负”的感觉。正在这时，公司领导又给了本人转正的机会，让本人从一个客服试用工转正为了正式的客服人员。

本人转正之后的工作，较之转正之前，一定还会有显著的提高的，一旦提高到理想的高度，我也就达到了那些让我有做客服工作冲动的客服，那般的优秀吧！

客服人员试用期工作总结11

我于xxxx年12月28日入职，根据公司的需要，目前担任400电话客服一职，两个多月以来，我在公司领导和同事们的帮助下对自己本职工作的内容和范围有了较好的了解和掌握，现将工作情况简要总结如下：

1、了解公司概况，熟记产品知识；熟悉公司客服工作流程及其相关部门工作流程；

6、能够耐心、真诚地为客户解答、查询并反馈客户所需信息；7、能及时的发现问题和提出解决问题的建议，并在日报中向领导反映。

也许大家都认为找工作就要找对口的，可是并不这样想，我觉得客服这个工作对我而言，是个很好的锻炼和训练，现在是一个服务经济时代，对客服的要求是越来越严格了。首先，客服专员对内代表客户利益，对外代表公司形象，客服专员需要有阳光心态、服务意识、服务礼仪、声音素质、业务知识、服务技巧以及应变能力，这也是自身素质、修养和能力的提升，并不仅仅是打打电话和接电话那么简单，而是需要技巧和方法的。我了解自己在与人沟通这方面一直是我比较欠缺的，我需要的就是挑战自我，超越自我。我认为接待

客户比做一般的技术性工作更有趣，我喜欢与人打交道，我喜欢与人沟通。因为我认为与人沟通对我来讲是一种挑战，而我渴望挑战，我喜欢让一些很愤怒的人通过我最后平息怒火，而我的工作理念就是：做我所爱，爱我所做。

由于国内营销的客服部才刚刚成立，许多设施和流程还不是很完善，例如在我们上岗之前都要了解客户来电中一般会遇到些什么情况，有哪些常见的问题，以及我们又该采取什么措施去解决，这些都需要我们在实践中慢慢去摸索和总结，但这样反而能让我学到更多。当然，在工作中我也出现了一些小的差错和问题，部门领导也及时给予指正，这也促进了我工作的成熟性。综合看来，我觉得自己还有以下的缺点和不足：

- 1、工作经验有限，对工作的预见性和创造性不够，需多丰富自己的行业知识以及经验；
- 2、对产品专业知识掌握的不够深，需要加强学习；
- 3、考虑问题有时不够全面，需要向领导和同事学习。同时，我觉得公司客服工作还存在以下一些问题：

- 1、不同部门的工作有冲突、矛盾；
- 3、问题往往一时解决，又反复出现。

我觉得客服工作需改进的地方有如下几个方面：

- 1、根据客户需求快速制定相应流程和长效机制；
- 2、让相关部门协商进行长期支持、配合客服工作，客服跟踪才会进行得更迅速和有效；
- 3、给客服人员提供清晰的职业发展通道和前景，例如：充足

的知识与技能培训;适度的工作轮换和内部工作拓展;有意识的内部管理人员的培养。

都说职场如战场，但是当我融入到这个群体后，我发现这里的同事都很热情，办公室气氛也很和谐，而且经常会一起聚餐、聚会以及旅游，增进大家的友谊，这样的工作环境让我感到很轻松、愉快。今年公司又采取了pca的考核制度，有利于促进我们在承诺期间内努力工作和学习，提高工作效率及工作质量，我觉得这是个挺不错的政策。总之，很感谢卓先实业给我的这个实习的机会，让我学到了很多，也成长了很多，让我明白了毕业并不等于失业和学业的终止，而是一种过渡和升华。我将在以后的工作和学习中不断地超越和进步，和公司共同进退，我相信我这两个多月来的学习一定能厚积薄发，将今后的工作做到尽善尽美。

移动客服工作总结篇八

从x年11月30日入司已经三个月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了东兴证券这个集体。

在试用期阶段自己主要负责完成以下工作：

8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

通过以上工作任务的完成自己发现在很多方面仍然需要改进：

3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

在正式成为东兴证券的一员之后，根据试用期发现的不足认真改进，同时积极完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自己的努力。按期完成总部和各营业部客户服务中心客户服务平台坐席系统的上线工作，认真协助公司各营业部客户服务中心的上线工作，同时认真协助完成对公司客户服务中心制度建设，而且加强对自己今后负责的客户服务中心呼入组的团队建设管理，积极主动配合领导和同事开展各项工作。

我于x年x月x日正式在客服部工作，试用期三个月。

时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千……这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

在这段时间的工作学习中，对同方人环有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的精神，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力。在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过4月中旬去北京的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同

事们给我最深的影晌。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经一年，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_月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了__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作工作总结如下：

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，最好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。

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。

公司作为一个从事__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。

__是我们与顾客沟通的工具之一，在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社交软件与顾客打交道，但是社交软件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，当接触了不同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。

移动客服工作总结篇九

20xx年1月我来到贵公司，经过了半年的学习，我对这份工作有了必须的了解和认识，此刻我将感想以及工作的认识总结如下：

1. 客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神，具有良好的沟通本事，工作认真细致，需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识及良好的心态。

2. 作为客服人员，需要必须的技能技巧：学会忍耐和宽容，忍耐与宽容是应对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。

算算，我来到公司已经将近十天了。回想一下，在这几天里面我虽然感觉到了前所未有的压力，可是，我也一向在努力适应着这种压力，虽然以往有放弃过，可是我昨日晚上想了一夜，既然已经来了，就要做到最好，受一点委屈算什么，如果这一点委屈都受不了，那根本就不用出家门，直接呆在家里天天靠父母好了，经过了跟晓晓，还有叔叔以及同事们的交谈，我找回了自信心，虽然此刻不会，此刻会犯错误，可是只要我每一天都努力了，每一天都有提高了。那就是收获。以后我会努力奋斗，努力学习，尽量做到不犯错误，认真对待每一个客户，努力做到每个客户都能满意，以及领导和同事的满意。

移动客服工作总结篇十

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作七月结束了。在我看来，这是短暂而又漫长的一个月。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

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，需具备相关专业知识，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失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

3、 函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

1、 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，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。

记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第二天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪；她也是加班加点的在工作，也会

很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢？通过公司领导对我们当天工作的总结，我才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，都应已工作为重，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。