

# 2023年应聘客服岗位的相关问题及技巧

## 应聘客服主管求职简历(精选5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

### 应聘客服岗位的相关问题及技巧篇一

目前所在： 广州 年龄： 30

户口所在： 肇庆 国籍： 中国

婚姻状况： 未婚 民族： 汉族

诚信徽章： 未申请 身高□ 158 cm

人才测评： 未测评 体重□ 46 kg

求职意向

人才类型： 不限

应聘职位： 客服及技术支持， 物业管理

工作年限： 9 职称：

求职类型： 全职 可到职日期： 一个星期

月薪要求： 3000~4499元 希望工作地区： 肇庆， 佛山， 广州

## 工作经历

公司性质： 民营企业所属行业： 贸易/消费/制造/营运

担任职位： 客服专员

工作描述： 1、负责跟踪客户及邀约订单，安排跟踪合同签订；

3、负责大客户专柜生产、发货、安装安排等全面跟踪服务；

5、每月对账单整理核对并与客户确认、款项催收等。

离职原因： 个人原因

公司性质： 国有企业所属行业： 服务业

担任职位： 客户经理

工作描述： 1、收集资料及各种信息，通过各种渠道拓展市场，发展新客户；

2、服务维护新老客户，定期不定期对客户进行回访服务；

3、大客户走访，保持良好沟通，根据客户情况制定适合客户的方案；

4、组织准客户参加讲座，增加客户对产品认识，加强对客户的了解；

5、银行巡点，与银行客户经理等保持良好的沟通和合作关系；

6、重点客户提供相应的技术支持与服务；

7、完善服务流程、服务话述，让新员工入尽快熟悉基础知识。

离职原因： 个人原因

公司性质： 私营企业所属行业： 物业管理/商业中心

担任职位： 客服主管

工作描述： 在致诚物业公司曾任客服助理及客服主管职位：

2、因在一年多的工作中认真负责表现良好公司提拔为客服主管主要负责以下工作：

a 与各部门保持良好沟通完成工作，组织业主租户意见调查汇总分析安排跟进走访；

c 商铺出租、进退场管理，物业有偿服务拓展；

d 协助经理对员工考勤及工资结算核查、人员招聘，对客服人员进行专业知识培训；

f 配合经理完成新项目的楼宇前期接管验收、交楼资料准备等相关工作；

离职原因： 个人有事情需处理

公司性质： 私营企业所属行业： 物业管理/商业中心

担任职位： 客服助理

工作描述： 在佛奥集团物业管理公司曾任客服助理职位：

a 负责楼宇前期介入、接管验收、资料准备、楼宇交收工作；

- b 能够独立完成客户装修接待、初审、监管；
- c 客户资料录入存档，根据创优标准各大项分类管理；
- d 客户投诉报修的接待、处理、回访工作；
- e 制定日常管理服务表格，拟写工作计划、报告、工作流程；
- f 清洁、绿化、装修等园区巡查及验收等。

离职原因： 寻求其他发展

教育背景

毕业院校： 暨南大学

专业一： 物业管理 专业二：

起始年月 终止年月 学校(机构) 所学专业 获得证书 证书编号

语言能力

外语： 其他一般 粤语水平： 精通

其它外语能力：

国语水平： 精通

工作能力及其他专长

1、在这去工作中积累到一定的社会经验、处事稳健、工作细心负责、有条理；

2、熟悉使用office日常办公软件；

4、熟悉楼宇交接、租户进出场管理及装修办理、监管、验收等；

6、国、粤语流利；

7、有c1驾照。

我未毕业已投身于社会工作中，从事过物业管理、业务销售、厂房客服相关工作，积累了相当的工作经验，在各公司均得到领导和同事的认可，多次获得年终优秀奖。本人性格随和，有一定的组织能力，处事灵活，工作务实，心态稳定，希望有机会成为贵公司好助手。

## 应聘客服岗位的相关问题及技巧篇二

其实最开始的培训和活动还没有开始时我们做的都还没有那么累，因为在我看来顾客询问的问题都还在我的解决能力范围内，我能够就自己的能力帮助他们，我感到非常高兴，但是在淘宝三周年活动结束后，真的感到有点力不从心了，因为在活动前和活动期间，顾客都还持有最基本的礼貌，同样是咨询，但是在活动结束后，他们所买的东西迟迟查不到发货的信息的时候，那个火气就有点往我们身上发的感觉了，特别是当顾客买了半个月的東西半个月后还没有看到任何发货迹象的时候都怀疑自己是被骗了，以这种心态来质问店家的时候我想没有一个是好心情的，而我们就是他们了解情况的直接入口，就好像是打仗的第一前线兵，管他炮轰还是子弹，第一时间总是打在了我们的身上。

1、服务态度（回复是否及时、回复态度是否很有礼貌，即使顾客骂你还是对你怎么样都不能说过激的语言，可以线下骂人但是一定不能线上对顾客摆脸色、服务用语一定不能给顾客承诺，否则就成了顾客找麻烦的理由与借口）

2、服务专业（问你问题的时候一定要不能回答你不知道，不理解，不愿意，不理解等，无论是问什么样的问题都不能不理顾客）

3、一定要非常清楚了解店铺有哪些活动，当顾客咨询你的时候不能出错，没有折扣的活动千万不能对顾客说有折扣，否则顾客就会按照你所说的折扣要求你打折要不然说你是欺骗行为，进而引出要投诉等问题，甚至是更加严重的问题。

做客服的十天我的收获也很多，首先是知道了做事一定要有认真的态度，要不然让你再多做一秒也觉得是种折磨。其次，说话一定要很小心谨慎，什么叫做祸从口出，做客服就是祸从手出，如果是你不确定的事情一定不能贸然的回答顾客，更不能给顾客任何承诺，也不能按照自己的主管判断来告诉顾客一些事情，比如产品的颜色等敏感问题，这些看似很小的问题，往往就是铸成大错的细节，很多顾客或许就会因为你的一句不怎么明白的话语和售后或者其他客服纠结很久，最后僵持不下给公司造成一定的损失，因为旺旺上一直都是聊天记录，每个人都有自己的客服号，所以责任都是精细到了个人，是谁出的错都是有据可查的，我对自己的要求不高，起码要做的当顾客和我们的工作人员的纠结问题的时候不会说是我告诉了他可以怎么样怎么样，但是公司政策又是不允许的，或者是在查聊天记录的时候是我出了错，这就够了~~~~不希望顾客在评价的时候说t28的态度很好，只求自己不要犯错，给公司带来影响。最后的感触就是要有归属感，无论你在哪里，为那个企业做事，最基本的归属感是必须的，要随时记住自己代表的不仅仅是个人而已，而是代表了一个企业的形象，一种品牌的形象，要随时给自己提醒，时时做到我没有丢自己的脸，在公司没有丢学校的脸，在顾客面前没有丢公司的脸。

每天上班的内容单调，重复性很强，特别是到后面的几天，基本上接待的一两百位顾客都是询问发货问题、退货问题、发错货问题、退款问题等等，都是有点来找麻烦的感觉，其

实也不能怪别人找麻烦，确实是我们做得不到位，这也是没有办法的，换位思考一切都迎刃而解了，我们做客服的都设置了很多的快捷回复语，当顾客询问的时候除了要第一时间回复时外，还要了解到他到底是问什么？后期的顾客基本上都是问发货问题，所以第一时间了解到他的货我们有没有发出，然后就是准备回答他是由于什么原因我们没有及时发货，并且道歉，由于我们的工作不到位给顾客造成的失误等，其实有时候根本不是我们的原因，但是道歉也是必须的，因为人都是相互的，只有你首先承认了错误后，顾客他就会觉得你的态度让他满意，如果还继续找麻烦都是自己的不对了。还有发现的一个工作技巧就是转移顾客的注意力，本来他是来质问你为什么还没有发货，因为他宝宝都要出生了，等着急用或者什么原因很生气的时候，我们就可以紧紧抓住他所透露出来的信息，比如恭喜他喜得贵子呀~~ 祝她宝宝健康平安，或者说他宝宝肯定非常非常可爱等所谓的好话的时候，无论他是爸爸还是妈妈，当有人夸他孩子的时候所流露出来的真情和包容都是肯定的，再加上在夸奖后的一番道歉的语句，他肯定就会放松刚开始来的目的，继而转变为再等等吧之类的，我使这招真的是屡试不爽呀！非常奏效，还有就是给顾客道歉时语句中表现出来的真诚也往往是最能打动顾客的，当你感谢他的谅解是送上一个玫瑰花的表情，顾客的心情也会一下子变好，所以问题也很好解决了。但是这始终是治标不治本的，最终的问题得不到解决我们客服无论怎么道歉怎么拖住顾客宽限时间都是多余的，一次两次还可以，但是多次的话任何一个人都没有耐心了，所以任何一个环节都不能出错，必须都连贯起来才会有成功。

梦洁作为这么大一个知名企业都存在不少的问题，那么我想其他的企业也肯定有很多问题是亟待解决的。

## 应聘客服岗位的相关问题及技巧篇三

目前住地： 珠海 民族： 汉族

户 籍 地： 湛江 身高体重□ 174 cm? kg

婚姻状况： 未婚 年 龄： 27 岁

求职意向及工作经历

人才类型： 普通求职?

应聘职位： 物业管理经理/主管： 客服部主管、

工作年限： 5 职 称： 无职称

求职类型： 全职 可到职日期： 一个月

月薪要求： --3500 希望工作地区： 东莞

工作经历：

公司名称： \*\*路桥物业管理有限公司 起止年月： -08 ~

公司性质： 私营企业所属行业： 房地产， 建筑， 安装， 装潢

担任职务： 客服部主管

工作描述：

1、认真执行公司及管理处制定的各项管理制度和规定，协助服务中心经理落实一切物业管理职能工作，直接向服务中心经理负责。

2、具体负责小区业主/租户/商户的投诉工作，向各管理员工反馈业主/租户/商户的意见和投诉，并协助解决相关问题。

3、负责小区的清洁、绿化、安全、示范单位的有关监管工作，根据部门人员的工作分工进行妥善安排，保证每项工作均有

专人跟进，落到实处。

4、了解小区各种公共设备、设施状况，监管小区公共设施、设备的正常运行，及各类公摊费用收费标准和计算方法，配合财务部门做好物业管理服务费的收取工作。

5、与社区居委、派出所、环卫等政府有关部门保持良好关系，便于开展有关工作。

6、配合工程部做好住户单元/商铺之工程遗留跟进工作以及有偿服务工作的开展。

7、负责建立、健全业主/租户/商户档案资料，根据公司档案资料的管理规定指导物业部文员建立、健全业主、住户、商户的档案资料。

8、根据公司与发展商拟定的有关交楼程序和规定，具体负责为业主/租户/商户办理房屋/商铺的交收工作。

离职原因： 个人原因

公司性质： 私营企业所属行业： 房地产，建筑，安装，装潢

担任职务： 物业经理助理

工作描述： 任职管理处物业总经理助理，主要协助经理对大厦塔楼、商场的日常统筹管理，配合各部门监督日常清洁、绿化、保安等方面管理的执行情况，协调处理业主、商户的各类投诉。

离职原因： 个人原因

公司性质： 私营企业所属行业： 房地产，建筑，安装，装潢

担任职务： 物业助理、物业部副主任

工作描述： 前期任职物业助理期间，全面负责集团公司新开发大厦的前期交收楼办理、二次装修管理及单元工程遗留问题协调工作，监督日常小区清洁、绿化、保安等方面管理的执行情况，处理日常业主、住户投诉，跟进物业管理费的催收工作；后期任职物业部副主管期间，配合物业部主管全面统筹小区日常客服工作。

离职原因： 公司清盘，调至其他楼盘

公司性质： 外商独资所属行业： 房地产，建筑，安装，装潢

担任职务： 客户服务中心专员

离职原因： 实习期满

教育背景

毕业院校： 广东潮汕职业技术学院

所学专业： 物业管理 第二专业：

培训经历： 起始年月 终止年月 学校（机构） 专业 获得证书 证书编号

语言能力

外语： 英语 一般

国语水平： 优秀 粤语水平： 优秀

工作能力及其他专长

本人毕业至今，一直从事物业管理行业，熟悉物业管理前期操作流程及物业客服相关的程序及管理，能独立处理日常各类物业投诉，具备物业管理沟通与协调的经验，并且极富工作和团

队精神，具有良好的适应性和熟练的沟通技巧，注重实践，善于分析，语言表达能力强，具有较强的组织能力和执行力。

## 应聘客服岗位的相关问题及技巧篇四

姓名：余小荷 性别：女

出生日期：1984年8月26日

身高□166 cm 婚姻状况：未婚

身份证号码：

户口所在地：广州 现在所在地：广州

个人特长：

教育或培训经历

毕业院校：广州荔湾技术学校 最高学历：大专

学校/机构

证书编号

工作经历

个人简历

工作能力及其他专长

本人毕业以来一直从事文职类工作，对文职方面工作较为熟悉。对工作认真负责。适应环境能力强，有较好的团队合作精神，善于与人沟通，有上进心，性格开朗。

在担任前台文员一职期间，主要负责公司内部文档资料的整理和打印，电话的接听及转接工作，工作期间能够及时完成好上司分配的工作。

工作能力与专长：

1 熟练操作电脑，精通office办公自动化软件；

3为人正直，诚实，对工作敬业，勤奋，肯吃苦，有责任心，良好的职业道德让您放心。

荣誉：

在校期间曾任学习委员宣传委员、团支书、班长、学校“读书社”秘书长等职位

连续多年获得“优秀学生干部”荣誉称号

多次荣获校组织的诗歌、作文比赛“特优秀奖”、“第一名”

2003年荣获校“最佳优秀辩手”称号

望贵公司可以给我一个发挥自己的机会，能成为贵公司一员是我的荣幸！

详细个人自我介绍

文凭不代表能力，两年从事前台与行政方面的经验，让我完全有信心能够胜任前台与行政等相关职位！本人拥有较强的上进心及抱负，多年担任学生干部造就了我对工作认真负责的态度，培养了一定的组织及交际能力，自信在今后的工作中能发挥优点，做到最好！

受教育培训经历:

## 应聘客服岗位的相关问题及技巧篇五

户口所在: 湖南 国籍: 中国

婚姻状况: 未婚 民族: 汉族

诚信徽章: 未申请 身高□ 167 cm

人才测评: 未测评 体重□ 56 kg

人才类型: 在校学生

应聘职位: 其它类

工作年限: 0 职称:

求职类型: 兼职 可到职日期: 随时

月薪要求: 2000--3500 希望工作地区: 广州,,

工作经历

公司性质: 所属行业:

毕业院校: 肇庆学院

最高学历: 本科 获得学位: 毕业日期: -06

专业一: 舞蹈 专业二:

起始年月 终止年月 学校(机构) 所学专业 获得证书 证书  
编号