

# 2023年客服人员年度总结(模板10篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那么，我们该怎么写总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 客服人员年度总结篇一

20\_\_年在领导和全体同志的'关怀、助、支持下，紧紧围绕中心工作，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率，以“服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，始终坚持高标准、严要求，较好地完成了各项工作任务。我始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一年来，在局党政府的正确领导下，在所的支持助下，我发挥自身特长，认真做好教学工作，积极办事，努力使每一个学生都学好，取得了一些成绩，经受了基层锻炼，收获良多，感触良多。一年来，我主要的工作职责是配合单位搞好教学工作，做好上情下达，将上级及领导指示及会议精神及时传达贯彻，对出现的问题及时整理和上报，完成局党、本单位需写的文字材料，完成上级部门交办的各项工作和任务。现将一年来的工作情况总结如下：

一年来，认真学习党的十九大精神。通过学习，不仅提高了认识，进一步丰富了理论知识，理清了工作思路，增强了自身素质，也为做好今后工作，奠定了良好的基础。

我负责本单位的微生物、病理等专业课的教学工作等工作；工作中，我注重把握根本，努力提高工作服务水平。在任务紧，工作量的情况下，我都积极配合做好各项工作，与同事心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成。我正确认识自身的工作和价值，正圈理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、

诚实敬业。利用本职工作业务，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教，在不断学习和探索中使自己在文字材料上有所提高。

回顾一年来，我认为自己从思想认识上、业务及理论知识上有了明显提高，这些进步是全局新老同志们对我极大的支持和助的结果，从老同志身上我学到了吃苦耐劳的敬业精神，从充满活力的新同志身上也增添了我积极努力、奋发向上、勤奋工作的信心和力量。

在此，我从内心深处表示衷心的感谢和致敬，也真诚地希望在今后的工作中，领导、老同志、新同志对我一如既往给予关怀和支持，在工作、生活及其他方面做得不妥之处请同志们给予原谅。

总的来说，在各方面工作取得了一些成绩，但思一年来工作还存在着：一是理论学习上全面性和系统性不够，特别是对农村公路工作的学习上与农村公路工作的要求有差距。二是在解决实际问题上办法不多，与群众对我们的希望值还有差距，今后我仍然需要不断学习，努力改进。

## 客服人员年度总结篇二

时光如梭，不知不觉中来中国电信工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。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。经过一年来的工作和学习，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

### 一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

### 二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为电信基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

### 三、工作生活中体会到了细节的重要性。

四、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。

很幸运可以加入中国电信客服部这个可爱而优秀的团队，电信的文化理念，客服部的工作氛围已不自觉地感染着我、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新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

## 客服人员年度总结篇三

自xxxx年4月15日加入闪亮物业（假名）这个大家庭至今已有8个多月了。刚进公司的时候，我是公司客服部进入最晚的

一个，时至今日我依然还是“垫底”的。

回顾即将过去的xxxx年，在公司的八个多月工作历程里的点点滴滴，感慨良多，收获很大，从对物业客服工作一无所知到现在接管苏州项目三个楼栋，总共674户物业的客服工作。总结起来分为三部分：

1、熟悉学习阶段(xxxx年4月~xxxx年6月)：刚进公司时，物业工作在我的印象里还只是存在于书面的理解，不了解物业的具体工作流程和内容，所以需要学习熟悉的东西很多很多。在公司领导及老员工的帮助下，迅速地熟悉杭州下沙朗诗项目的一些基本情况，包括小区每个单元楼栋的情况、总户数、建筑面积以及商、住房面积等。还有一些物业公司的前期物业服务协议、业主临时公约以及公司企业文化等。与此同时我还报考了杭州市物业管理从业资格证的考试，并顺利的拿到了证书，初步具备了从事物业管理工作的资格。

2、物业交付准备阶段(xxxx年6月~xxxx年8月)：进入六月下旬时，物业公司的主要工作精力都投入到即将开始交付的准备工作中。包括交付资料的准备、交付流程的学习、人员的培训以及交付现场的模拟，从总公司的领导到分公司的普通员工都在为交付做准备。六月下旬公司组织客服人员到上海项目进行为期三天的交付学习，对交付的前期准备、流程安排以及现场突发情况的应急机制都有了一个直观的认识，收获良多。苏州项目有一千多户的毛坯房，考虑到以便于服务中心日后对装修房的管理，七月中下旬在服务中心领导的安排下前往上海进行为期二十天的毛坯房装修管理的学习，二十天的学习使我充分地了解了装修的审批流程、装修的过程控制以及违规装修的处理。八月上旬公司出台了客服管家的竞聘上岗机制，在中旬举行了客服管家的竞聘，我参与了此次竞聘并通过了此次竞聘的考验，成为苏州项目的一名客服管家。至此交付准备工作已基本完成，包括交付所需的资料、交付现场人员的培训、交付后物业人员的配备均已准备妥当。

3、物业交付阶段（xxxx年8月~xxxx年12月）：自八月下旬开始进行物业交付工作到十二月底苏州项目已陆续交付完毕，物业服务中心的工作也是在这陆陆续续的交付中渐渐步入正轨。我们从刚开始交付时的战战兢兢、如履薄冰到后期的心平气和、游刃有余，从刚接手楼栋客服工作的焦头烂额到现在的得心应手。我们付出了、得到了、成长了。在这个阶段的工作中总是不断遇到新的问题，我也是在不断地适应、总结、学习，尽量将问题解决在发现的初始阶段，争取一次性地解决问题，提高业主的满意度。

以上是我对xxxx年度的工作总结。对于即将到来的xxxx年度我充满期望，以下对xxxx年的工作重点安排如下：

1、毛坯房装修管理：目前我负责1、2、5三个楼栋共674户，其中毛坯房371户，占总户数的55%。目前已开始装修的有48户，装修完工的有8户，所以毛坯房的装修管理是xxxx年度的工作重点之一。首先要严格把控装修的审批，对于不符合装修审批要求的要及时和业主沟通，争取尽快完善装修手续。其次对于装修过程中的违规行为要及时制止，及时与业主沟通，阐述其违规装修的危害。因我们科技住宅的一些特性及时给业主合理化的建议。

2、处理好每位业主的报修、投诉和建议：对于业主的报修要做到及时的开单、维修、跟踪，做到报修的及时、有效、完善的处理，争取一次维修就达到业主满意的效果。对于每位业主的投诉和建议我们都要尽力做到不拖延、不推诿，即时记录、即时跟踪、即时回访。

3、小区文化建设：在物业步入正常的轨道后，小区的文化活动是拉近业主与业主之间、业主与物业公司之间关系的一个平台。所以成功的组织一些小区文化活动就是我们提高业主对物业公司认可度、满意度的重要助力之一。在小区举办的文化活动中积极的参与、策划、宣传，为每次活动的成功举行出自己的一份力量。

4、定期对所负责楼栋的公共部位、空置房进行巡查，有计划地对已入住的业主进行预约拜访，了解业主的需求，在允许的范围内满足业主的要求，拉近管家与业主之间的距离。

通过以上举措，在xxxx年度围绕毛坯房的平稳装修、提高客户满意度为中心做好未来一年的客服管家工作。

## 客服人员年度总结篇四

时光如梭，不知不觉中来xxx服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握更多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昨天一样；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，都应以工作为重，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。

3、工作学习中拓展了我的才能；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、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的xx至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度。

## 客服人员年度总结篇五

我于20××年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，一年来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

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。

x月x日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在x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《××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x月x日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于x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□x%的员工都很认可本次整顿活动□x%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。

x%左右的员工从意识上到行为上，在对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有x%至x%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□x%左右的员工在感想中对服务做了细细的温习和复习，期间将

自己对这些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。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的'工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运x部和营运x部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期××天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比x部下降了x%□x部下降了x%□

工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。

同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

### 3. 员工顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的

层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步开展做了规划。

## 客服人员年度总结篇六

光阴似箭，一晃一年多的外运生活快过去了，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。

坚持参加公司的每次的培训。以严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过，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。

凭着对专业知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际；除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，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。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放弃学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

在此，对所从事过的和现正从事的岗位工作作一小结。操作中心资料员主要负责报关资料的登记、整理、派发。具体内容主要包括四个方面：

- 1、报关单的申报、打印。

2、报关资料的派发，入仓单的修改、打印，入仓单的资料补充（商品编码及副计量），工作量的统计录入，经海关审核后的黄单和经补充资料后的绿单的派发。

3、报关单的核销单跟踪签收（由受理状态转为申报状态），应客户后期办理退税、核销所需打印出报关单、入仓单和出仓单。

最后，我想说的是，作为我司的一员，一直秉承小收获多奉献的理念。今后工作的努力方向：发扬吃苦耐劳精神。面对督查事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干；发扬孜孜不倦的的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立公司的良好形象。

以上是我对一年来思想、工作情况的总结，不全面和不准确的地方，请领导和同志们批评、指正。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，去点燃周围每个人的激情，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、立功、建业。

## 客服人员年度总结篇七

忙碌的20xx年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自20xx月推出一对一管家式服务来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在一对一管家式服务落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如微笑、问候、规范等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、

态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说你好，这样，即提升了客服的形象，在一定程度上也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《xx市住宅区物业管理条例》、《xx工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！

三个月来，我以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。现对自己全年的工作总结如下：

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、

努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

## 客服人员年度总结篇八

不知不觉来到银行客服中心这个大家庭已经有一年的时间了，在这一年的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为银行客服中心的一员。以下是我今年的工作总结。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余。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。

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放

弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

记得主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了就是选择了不断学习”。作为银行客服人员，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。这一年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。

在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性；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。

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。增强主动服务意识，保持良好心态；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。

## 客服人员年度总结篇九

自20××年7月入职至此刻，我一向在揭东县分轮岗，至今已有三个多月。首先，我很荣幸加入到客服这个团队。在主任的指导和带领下，团队众成员团结合作，齐心奋战，红九月校园营销、双节营销、百日冲刺，我们以崭新的姿态□xx的精神为提高县分业绩冲锋陷阵。虽只有三个月，但透过与各位领导和前辈交流学习，我受益匪浅。

这天，我特将这三个月来的所学所感，进行一次小结，并就

目前状况提出自己的一点想法。

客服室，实际是营销服务室。每一天，服务经理透过电话与客户打交道□3g客户维系挽留□2g客户维系挽留、固网宽带维系挽留等等。众所周知，挖掘一个新客户比留住一个老客户，成本要高好几倍。可见，服务是多么重要。

那么，如何拉近与客户的距离，更好地服务客户，让客户满意和认可企业，是当今服务行业一向思考和亟需解决的难题。

我认为，世界上并没有标准的服务方式。那些所谓的标准术语、语气、语调只是最一般的方式，但并不是适合每一个服务经理。就像x位伟人所说，框条是死的，人是活的。最适合自己的才是的。简而言之，就是让服务更显个性。作为服务经理，就应在遵照公司服务要求的基础上，结合自身特点，找寻一种最适合自己的服务态度和方式，这样更能在服务过程中拉近与客户的距离，到达更好的服务效果。打破框架，创新服务。

考核，是对员工工作的评价和肯定。我看了市公司下发文件对服务经理的考核指标，个人认为，有些许强人所难。比如外呼量，在我刚来的时候，外呼量为一周150个正常通话，如今提高到200个。尤其在无和三底等回访，更是难以到达外呼要求。

我认为，工作以人为本，以人为先。工作人员拥有动力和信心，才能做好本职工作。所以，调动员工的用心性是工作顺利进行并取得成效的重要保障。

调动员工用心性贵在设置适宜的考核指标。县分客服可综合考虑市公司下达文件的指标为基础，设置自己的考核标准。指标设置务必得当，指标太高，员工经常完成不了，久则生惰性，用心性便下降；太低，则会减低效率，降低服务质量。最适当的指标在于尽力尽心去做即能到达。还有，奖罚分明。

在月底进行一次评比，考核达标且成绩第一的，给予奖励；考核不达标且成绩最差，加以惩罚。

总之，考核以激励促竞争，以竞争促动力，以动力提绩效。

建立一个优秀的具备强劲战斗力的团队，不仅仅在于分工，更在于合作。团队成员多沟通、多交流、多配合，精诚合作，不分你我。

我推荐，可仿效市公司在每周组织一次下午茶，召集所有成员，大家谈谈心、交流这一周的工作状况和个人心得，好的方面可学习发扬，不足的能够讨论完善。不断从日常工作中总结经验，才能不断提升个人潜力。

领导亦可借此机会了解下属最近的工作和生活状况，增进大家的感情。我想，一位平易近人、时常体恤和关心下属的领导，才是大家推崇和尊敬的好领导。

李白诗云：天生我材必有用。每个人都有可取之处，物尽其用，人尽其才，才能发挥团队的战斗力。

总之，领导对员工的关心和激励，是员工努力工作的无限动力。

## 客服人员年度总结篇十

时光如梭，不知不觉中来中国电信工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握更多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。经过一年来的工作和学习，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，

要成为一名合格、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：

### 一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

### 二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为电信基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

### 四、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。

很幸运可以加入中国电信客服部这个可爱而优秀的团队，电信的文化理念，客服部的工作氛围已不自觉地感染着我、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，取得更大的进步！