

培训客服总结报告(优秀5篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

培训客服总结报告篇一

近来，我参加了公司举办的信控客服培训，获得了相当多的知识和技巧。这些对我日后从事信控客服工作有着深远而积极的影响。在这篇文章中，我想总结一下我的信控客服培训的心得体会，分享给大家参考。

第一段：信控客服培训的过程及目的

培训的目的是教授我们如何进行催款、追账，防范措施，以及让我们明白信用控制和风险管理对公司的重要性。为达到最佳效果，导师结合实际例子，并非常有耐心地讲解了每一个知识点，以便我们尽快掌握这些技能。

第二段：信控工作中的技巧

信控相关的工作涉及到相当多的技巧。通过培训，我了解到即使面对挑战和冲动的情况，也需要保持冷静，以免做出错误的决议。我还了解到，要对不同的客户采取不同的策略和解决方案，这是提高成功率的关键。此外，你需要对合同和协议进行严密的监控，以确保两方各自尽责。

第三段：深度挖掘客户的信息

培训中还讲解了如何深入挖掘客户的信息来为信控工作提供更有利的桥梁。详细的客户信息是寻找最佳解决方案的重要

基础，以及保证公司的稳健发展。当你了解客户的市场、业务、利润和财务状况时，就可以更好地评估他们的还款能力和意愿。

第四段：主动、及时地采取行动

为了要成功讨回欠款或者在未来的业务中避免一个潜在的风险，我们需要及时地采取行动。如果你收到了一个问题客户的付款，及时跟进是非常关键的。在跟进的同时，可以通过对话或邮件来交流和了解客户当前状态。如此一来，你就可以对欠款的风险预测进行更准确的分析，采取最佳的解决方案配合公司的利益。

第五段：结论和总结

通过本次信控客服培训，我的信控工作能力得到了很大提升。我现在能够更好地判断客户的信用风险，并根据客户的情况进行为期的跟进。这些技能可以为公司的运作提供更有效和快速的支持。每个人都可以通过这个培训获益良多，在改善信控客户服务方面取得更佳的表现。

综上所述，信控客服是公司中的重要部分。我们必须学习并拥有这些知识和技能，才能为公司提供更好的服务，确保公司在成功的轨道上稳步发展。

培训客服总结报告篇二

客服培训是提高公司服务质量的重要环节，通过参加这次培训，我学到了许多知识和技巧，也积累了一些宝贵的经验。在这篇文章中，我将分享我在客服培训中的心得体会。

第二段：培训内容

在客服培训中，我们学习了许多关于客户服务的重要知识。

首先，我们学习了如何与客户建立良好的沟通，包括倾听和表达技巧。通过这些技巧，我们可以更好地了解客户的需求，并给予他们满意的答复。其次，我们也学习了如何解决客户的问题和投诉。培训中，导师们以案例分析的方式，向我们介绍了不同的解决方案和技巧。通过这些学习，我们掌握了处理复杂情况的技能。

第三段：实践经验

在培训过程中，我们不仅仅是被动地接受知识，还有很多实际操作的机会。我们分组进行了一系列的角色扮演，模拟了各种不同的客户情景。这样的实践让我们更好地领会和运用之前学到的理论知识，提高了我们的应对能力和处理问题的技巧。在这个过程中，我学到了如何保持冷静和耐心，如何适应不同类型的客户，并给予他们专业和友善的服务。

第四段：团队合作

客服工作需要团队合作，培训中也注重了这一点。我们分组合作完成了一些项目任务，需要协调和沟通。通过这个过程，我深刻体会到了团队合作的重要性。每个人都有自己的优势，通过合作，我们可以互相补充，提高整体效能。并且，团队的支持和鼓励也给予了我们充足的动力，让培训变得更加有趣和有效。

第五段：总结和展望

通过这次客服培训，我不仅仅学到了一些关于客户服务的理论知识和实际操作技巧，也收获了一些宝贵的心得和体会。首先，客服工作需要耐心和善于倾听。只有真正理解客户的需求，才能给他们提供更好的服务。其次，客服工作需要积极地解决问题。主动寻找解决方案，以及迅速有效地回复客户，是提高工作效率的重要途径。最后，团队合作是成功的关键。团队成员之间的协助和支持不仅能提高工作质量，也

能增进团队的凝聚力和合作精神。展望未来，我将继续努力学习 and 提高，不断完善自己的客服技能，为公司提供更好的服务质量。同时，我也希望将这些知识和经验分享给其他同事，共同提高整个团队的工作水平和客户满意度。

综上所述，通过这次客服培训，我不仅学到了知识和技巧，也积累了宝贵的实践经验。我期待在接下来的工作中能够更好地应用和发展所学，为客户提供更好的服务。

培训客服总结报告篇三

信控客服是企业发展中非常重要的一部分，为了提高信控客服人员的素质和效率，我受公司邀请参加了信控客服培训课程。在此期间，我深受感动，也获得了很多宝贵的经验和心得，需要进行总结和分享。

第二段：培训内容与收获

在培训中，我们学习了许多技能，例如沟通技巧、情绪控制、解决问题能力、团队协作和管理技巧等等。这些技能都是信控客服人员必须具备的基本素质。此外，我们还学习了信控客服的工作流程和规范，比如如何处理客户投诉、如何制定还款计划、如何处理逾期款项等等。这些知识极大地提高了我们的工作效率和水平。

第三段：师资力量

在培训期间，我们邀请了多位顶尖的信控客服专业人士进行授课。他们都是在这个领域颇有经验的大家，在课程中，他们分享了很多宝贵的经验和技巧。在与他们的交流中，我学到了很多在实际工作中非常有用的知识。

第四段：心得体会

通过此次培训，我认识到信控客服是一个非常重要的职业，并且需要具备很高的情商和智商。在实际工作中，我们需要处理各种各样的问题，有时客户会情绪失控，有时账目复杂难以调节。在这些困难面前，我们需要冷静处理、严格按照规范操作，并且通过团队协作来解决问题。同时，我们也要与客户保持良好的沟通关系，建立信任和友好的关系。

第五段：结语

信控客服是一个很有挑战性的工作，但也是一个非常有成就感的职业。通过参加此次培训，我深刻理解到了信控客服的重要性，并且学习到了很多实用的技能。我相信这些知识和经验对我今后的工作和发展都将有很大的帮助。最后，我要感谢公司为我们提供这样的学习机会，也要感谢诸位老师为我们的学习提供了如此优秀的指导。

培训客服总结报告篇四

因为前一段时间xx教育服务有限公司开设的课程和组织的活动都比较多，所以客服部的工作量会比较大。x老师问我是否愿意过去帮忙。虽然这学期本来没打算做兼职的，但老师说最主要的还是让我到公司学习的，提早接触企业毕竟对自己将来就业有好处么！其实说心里话，我是很喜欢这家公司的，接触这家公司也有将近一年的时间了吧！

在这里学习的一年时间里，我参加了很多主题课程和素质拓展活动，这些对于我的成长以及人生都是很有帮助的；此外我爱xx教育的这些老师们，与其说老师，我更喜欢说他们是朋友、是贵人，在这个平均年龄24岁的团队里，我可以看到年轻人努力拼搏的干劲，可以看到他们对于自己事业的热情，他们也大多数刚刚走出大学校园一两年的年轻人，但每个人都非常的优秀，从他们的身上我可以学到很多；此外我更喜欢他们的亲和力，这点与我是很相像的，每次看到我时所表现出来的热情，和对我的关心照顾，我都觉得倍感温暖，我

觉得离开家这么远来到长沙上大学，能认识你们对于我来说是一笔财富，我非常珍惜你们带给我的这份感动。这些也是我之所以在那么低的工资下接受这份工作的原因，我喜欢这个团队，我爱这里的每个有梦想的年轻人。

记得第一天去公司上班是在10月28日那天吧！我们是早晨9点上班，到公司楼下那挤电梯的场面真是让我至今难忘啊！我和田老师是第三次才挤进去的，好在没有迟到，下次一定早点来，避开这个高峰期，哈哈！到了公司，我们首先开了个早会，每个老师总结前一天的工作情况以及新一天的工作安排，每个人的目标都是那样明确。工作就是要有计划性，盲目的工作会浪费很多不必要的时间，所以这点也很值得我借鉴，一定要有明确的目标，清晰的思路和执着的追求。

接下来就等甘老师分配工作任务了，因为是做客服工作，所以主要还是以打电话通知学员和储干参加活动和课程为主要工作内容啦！当然还要涉及到资料的统计和汇总等一些工作。之前一直不了解打电话的威力，这次真的体验到了，一天打了三四百的电话整个人都是晕的，到下班后很久一直都是晕的啊！我不是一个说话很清晰的人，语速比较快，又因为南北方的差异，所以我必须把话说得很好，这也是我的工作目的之一，说好普通话，走遍全天下，哈哈！

面对那些怎么打都不接电话的真是无语，还有那些在喧闹环境和信号不好地方接电话的人更是头疼，好在我是个比较有耐心的人啊！那天也有一段小插曲，就是对于x老师安排的一个工作任务非常不满意，就是核实调查问卷信息的真实性，我觉得这是对于大学生诚信问题的不尊重，而且调查问卷这个工作之前也找到过我，不得不说我对这个比较排斥，尤其是核实的方式更是让我接受不了，所以我没过一会就被惹火了。x老师有她自己的想法，在某种程度上也有一定的道理，不过与我的价值判断还是不同，我到现在也是接受不了的，这也可以说是我这八天工作遇到的最大问题吧！听田老师的课，讲到有一点是对于上级安排的工作是要不说“做不到”、

“不可能”、“我不干”的，联想到这件事，还是比较纠结的。x老师也可能是因为这个工作不费嗓子、不用说那么多话才安排给我的吧！

之后的工作也无外乎就是打电话通知学员、储干开课和活动、录入储干信息、汇总报名和上课的情况等一些工作，收获肯定是有的，不管是沟通能力还是资料汇总能力，甘老师也会经常给我做一些工作总结和指导，我觉得也是很受用的。而且我也体会到工作中一定要注意的一些细节问题，都是对将来自己真正处于职场很有帮助的。在打电话的过程中，还是有一些问题能够反映出来的，一般被打电话通知上课的都是不主动报名的，或者说是学习兴趣不高的，有的打电话在不同时段打了三次还不接的，我只想说真是脑袋有泡！在招学员或是储干的时候，我觉得还是有必要在重质的基础上再重量的，对于让学生主动学习、主动了解开课信息这一点还是要加强的，打电话通知真的是费时费力。还有老师和我说的社会角色问题，在平时我们是师生、朋友的关系，在工作中你是领导，每个人都有不同的社会角色，这一点也让我知道职场是很现实的，但就我个人而言，我很能够把握这个度。这也激励我一定要更加努力拼搏，在将来我不想去做一个看别人脸色的打工仔，我要去创办自己的企业，在社会中能够立足，就一定要有地位。

一个月的工作一晃过去了，还有不到五十天的时间也该放寒假了。一方面期末的临近，我也该全身心的投入到学习中去了，另一方面公司在这学期的活动和课程也将告一段落了。我的兼职也就此画上了一个句点。工作的这一个月，觉得还是挺辛苦的，但是苦中有乐，我收获到了很多，学到了很多，不管是储干报到时x老师的讲话方式、新来的那位老师的面试方式和应聘者的一些应答方式，还是x老师、x老师在筹办活动的流程、以及x总讲的一些职业生涯规划方面的理念……而且老师们对我也都非常的照顾，都让我感到非常的温暖，使得我觉得在这个团队里工作很幸福、很快乐。也很珍惜和你们

共处的这一个月的时间，以后如果有机会，我仍然愿意和你们共同工作、学习，你们是我非常好的榜样，希望你们在将来的每一天都工作顺利、生活幸福。也希望我们一同努力，年轻就是资本，相信我们都能拥有我们想要的未来，都能实现我们的梦想，不断创造人生的辉煌，我爱xx这个年轻的团队的每一个人，衷心的祝福你们。

培训客服总结报告篇五

上个月，我公司开展了一次关于客服人员的专业培训，培训结束后，我受益匪浅、感触颇深。今天，我把培训后的心得写出来，希望与各位客服人员共勉。在培训的过程中，培训人员讲的最多的、也是最重要的就是一一沟通。与业主之间的沟通、与同事之间的沟通。那么何为沟通上个月，我公司开展了一次关于客服人员的专业培训，培训结束后，我受益匪浅、感触颇深。今天，我把培训后的心得写出来，希望与各位客服人员共勉。

在培训的过程中，培训人员讲的最多的、也是最重要的就是一一沟通。与业主之间的沟通、与同事之间的沟通。

那么何为沟通？

沟通，就是信息交流，就是思想互动，就是情感通融。通过“沟通”这座桥梁，可以使我和我的服务对象相互了解彼此的想法、立场和观点，进而达到相互理解，相互信任，最终到达和谐社区的理想彼岸。

那么，如何做到有效的沟通，是否有技巧和方法呢？

这次培训中告诉我们，在物业管理中，沟通的技巧和方法在于工作中的经验积累。我认为，“熟能生巧”就是这个道理。

首先，作为一名物业管理人员，要端正思想认识。我觉得须做到以下几点：

一、尊重不卑亢

我们渴望得到别人尊重，但首先要学会尊重别人。我们的服务对象来自社会各阶层、各行各业，切不可貌取人，看到有钱人就卑躬屈膝，看到穷人就横眉冷对。不懂得尊重别人的人，也得不到别人的尊重。

二、热情不冷漠

三、诚信不敷衍

在工作中，我们要以诚为本，说到就要做到，切不可“吹牛皮”，事后不兑现，敷衍了事。

四、礼貌不刻薄

礼貌是社交中的基本准则，更是物业管理的基本要求。礼字当头，礼貌在先。切忌讽刺、挖苦、语言尖刻。

五、灵活不呆板

在工作中坚持原则，按法律、法规办事的同时，也要视实际情况，在不违反原则的前提下，尽量地予以灵活变通。

六、负责不推诿

该是我们做的，一定做到；该是我们负责的，决不推诿。

那么，为取信于民，做到以上几点，是否就可“一沟就通”了呢？未必！有了正确的思想，还要有适当的方法。在物业管理中“沟通”有哪些方法呢？我总结出了下面几种：

一、说服教育法

将物业管理的有关法律、法规、政策向业主进行宣传、教育和说服，是我们在工作中最常用的方法，但往往也是经常被忽略的方面，直不笼统的、死板的说教是无能的表现，效果也不会好。

讲法律、讲政策理所当然，但怎么讲，却很有讲究。因此，本方法常常要和别的方法结合使用方能奏效。

二、换位思考法

“服务”与“被服务”是对立的统一体。作为服务者，有时也要换个角度，如果“我是个业主”会怎么想？以被服务者的心态体验一下被服务者的感受。同时可以请业主也换个角度，如果他是服务者，该如何做？只有将心比心，相互理解，方能促进矛盾的解决。

三、入乡随俗法

在工作中讲普通话是基本要求。但是，根据服务对象的不同，特别对一些老年人，用同样的方言来接待他们，往往会收到事半功倍的效果。“家乡音，一家亲”，同样的方言在情感上已得到了认同，还有什么不好说、不好商量呢？但切记：如果没有说方言的能力，还是说普通话为好，否则“鹦鹉学舌”，弄巧成拙，业主会以为你在嘲笑、挖苦他。特别是对敏感方言，（如：苏北话）不要轻易模仿。

四、先虚后实法

有时直截了当，直奔主题，往往会使矛盾激化，双方弄僵；还不如先虚后实，先谈点和主题无关的话题，比如：天气、交通等，缓和一下气氛，然后再找机会，切入主题。

五、投其所好法

根据沟通对象的脾气、爱好，可以多聊聊对方感兴趣的话题。如喜欢棋牌的，就谈谈牌局对弈；爱好旅游的，就谈谈山水风情；钟爱子女的，就多赞扬赞扬他的孩子。对待中年妇女，赞美她的孩子是沟通最快捷的路径，俗话说，母以子贵嘛！

六、以退为进法

有时谈僵了，切不可火上浇油，贪一时之快，把该讲的，不该讲的都发泄出来，这样只能把对方逼入对立境地；不如以退为进，来个缓兵之计，劝一句，消消火，待合适机会，或换别人来跟业主再进一步沟通。

七、委曲求全法

有时会遇上一时不理解的业主，就更需要宽容、大度了，切不可牙还牙、针锋相对，而更应该和颜悦色，轻声细语，即使被骂了也要能够忍耐，“小不忍则乱大谋，”古人之言不可不听。

除了以上各种方法，还可以利用一些非语言因素，更加强“沟通”效果。

一、离开冲突现场交谈

在冲突现场沟通，只能“触景生情”，越谈越气愤。心态无法平静，还可能有旁观好事者，添油加醋，扰乱局面，可能的话，劝其离开冲突现场，到其他场所交谈沟通较为有利。

二、坐下来谈

能坐下谈就不要站着。“请坐”不光是礼貌，也是融洽气氛，便于沟通的一个铺垫。

三、谈话时保持合适距离和位置

根据心理测试，一般人谈话，身体保持1米半的距离为宜。太近会感觉压迫，太远则有生疏之感；且交谈双方所站位置最好呈90度角，面对面有对抗之嫌。

总之，物业管理人员应是一名“杂家”，上至天文地理，下至鸡手蒜皮，远至三皇五帝，近到最近的莫拉克台风，都要知道一点，各种知识都要学习一点。厚积才能薄发，一旦需要时就能即兴发挥，潇洒自如。当然，最重要的是，物业人应该保有对物业工作的情感和对业主的善意。只有牢固树立“业主至上”的理念，再掌握以上所言沟通的方法和技巧，才能从容不迫，长袖善舞。否则，再好的技巧，也只能是作秀，“皮笑肉不笑”是很不好看的。

以上这些，其实说起来很简单，但做起来却很难。那么，亲爱的朋友，让我们一起努力吧，心连心肩并肩，用我们的努力去换业主的理解和支持！