

2023年人工客服是真人吗 客服个人工作总结(精选9篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

人工客服是真人吗篇一

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回首即将过去的`20xx年，有领导的关心与教诲，有同事的支持与帮助，有攻坚克难之后的喜悦与欣慰，也有惆怅彷徨之后的不悔抉择。虽然我还是一个从事银行工作刚刚两年的辅助员工，但是经过努力，我今年的业绩从年初的个人存款xxxx多万增加到现在的xxxx多万，净增xxxx多万，已经成为支行揽储方面业绩第一名。现将我一年中的工作情况作如下总结：

一、加强学习，提升自身素质一年来，我能够认真学习银行方面的业务知识，不断提高自己的理论素质和业务能力。在学习的过程中，我逐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即比较学习。跟其他同事比，我个人欠缺的就是我需要学习的；跟其他支行比，我们薄弱的就是我需要加强的；跟其他银行比，与我们不同的就是我需要探索的。

二、开拓创新，寻找新的市场增长点只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。我利用个人的社会关系网，与拆迁公司建立联系，通过拆迁公司，我得到了大批具有储蓄潜能的客户名单。然后逐个登门拜访，拒绝、冷眼甚至辱骂不可避免，但是值得庆幸的是，通过这种方式，我在原有的营销和维护个人客户，帮助客户理财的基础上，还挖掘了不少新客户，吸引了大笔新的存款。

三、忠诚执着，为支行事业发展尽职尽责银行是我学生时代就蒙昧以求的工作场所。毕业之后，我非常幸运的得到了这份理想的工作。但是要成为一名合格的银行工作人员也并不是一件非常容易的事情，必然需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式员工的事实让家人有些担忧，他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的理想，还是体谅家人的感受，说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思考之后，我毅然决定留在支行，继续努力，用我的成绩实践自己当初的畅想，也打消家人的顾虑。

一、业务方面。不断更新自己的银行业知识库，既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务；既要有较高的理论水平，也要有熟练操作具体业务的能力；既要学习自己职责范围内的专业知识，也要主动了解银行的借贷、存款、结算等其他领域的相关知识。

二、素质方面。养成强烈的责任意识和服务意识，认真对待每一位顾客。严格要求自己，作风正派，洁身自爱，自觉维护银行工作人员的良好形象。

三、心理方面。不断经受磨练，理智面对挫折和失败，把行程成熟、稳健的心理状态作为自己的成长目标。

明年，我的业绩目标是个人存款到达1个亿。我会不断探索、开拓创新、尽职尽责、尽心尽力，自己成长的同时，为支行事业的发展做出属于我的一份贡献。

人工客服是真人吗篇二

做一行爱一行，这绝对是没问题的，在工作上面我希望自己能够有一个保障这些都是非常有必要的，我想不管是什么问题，都应该有一个合适的.态度，做电话客服我就非常清楚这一点，我觉得只有在工作当中遇到问题，然后解决这才是上上之策，过去这一年来我总是在不断的回顾工作，我认为这

是一个非常轻松地状态，在工作当中完善好这些，业务方面，一年来我兢兢业业，不敢偶遇什么怠慢，我想只有让自己加强思想建设，长期的处在一个稳定的工作状态下学习，业务方面也会有所提高，我一直希望自己不仅仅是一名电话客服，我更加希望自己为公司能够带来实质性的建议，这些都是需要丰富的工作经验积累，我在朝着这个方向努力着。

学习怎么做好一份工作是非常不容易的，虽然说在客服这份工作上面我有足够多的工作经验，毕竟这几年来我都是处在一个积极的工作状态下，我能够看到在哪些方面我还需要提高，所以我希望自己能够有所收获，手机版学习就是一个不错的途径，周围有很多优秀的同事，我总是能够受到同事们的影响，把握住机会这才是非常关键的，我希望自己能够在工作当中有所成长，其实这就已经让我有一个非常好的学习环境了，一年来我向别的同时积极的取经，当然我会花时间去消化，这些都是一定的，我愿意花足够的时间去消化这些内容。

我虚心的接受这些简单的内容，虽然也有不足的地方，可一直在纠正，在工作当中我希望能够有一个好的状态，这可以是学习，过去这一年来，我觉得自己在打电话的时候不够耐心，沟通的时候也是会因为这些出问题，主要就是自己带入了一些个人情绪，我会把这些缺点纠正的。

人工客服是真人吗篇三

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xx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xx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xx文字与顾客交流，面对计算机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优良的态度，个人简历言辞要委婉，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优良平台，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，让顾客有一个优良的购物体验，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，热门思想

汇报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。

xx是我们与顾客沟通的工具之一，在xx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度，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，热度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，心得体会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，做到胸有成竹。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请到过售前岗位去学习，虽然充电时刻不长，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xx与顾客打交道，但是xx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。

人工客服是真人吗篇四

20××即将悄然离去，20××步入了我们的视野，回顾20××工作历程。整体来说有酸甜苦辣。回忆起我20××6月24日进的公司一直到现在，已经工作有了1年多。今年整个的工作状态步入进了正轨，并且对于我所从事的这个行业防伪标签有了一更加全面的了解，成功合作的客户也是日积月累，同时每次成功合作一个客户都是对我工作上的认可，并且体现了我在职位上的工作价值。但是整体来说我自己还是有很多需要改进。以下是我今年总结工作不足之处：

第一：沟通技巧不具备。每天接触不同客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐。语言组织表达能力是需要加强改进。

第二：针对已经合作的客户的后续服务不到位。看着自己成功客户量慢慢多起来，虽然大的客户少之又少，但是自己还是在尽心尽力的维护每一位意向比较好的客户，并且达到从意向客户到真正客户为目的。客户虽然已经签下来了，之前感觉万事大吉了，其实这种想法是非常的不成熟，后来经过几个月的工作，再加上戴总和胡经理都有跟我们开会中重点讲到老客户的维护好与坏的问题。确实感觉到一个新客户开拓比较难，但是对于已经成功合作的客户其实是比较简单的，比如我有20个老客户，只要很好的维护好了的话，在以后的翻单过程当中肯定会第一时间想到通赢防伪的小周。那么这样不仅继续给公司创造利润，也是对自己一个工作上的认可。因此这点我得把目光放长远。

第三：客户报表没有做很好的整理。对于我们这个行业来说有旺季和淡季，对于淡季或者临近放假的时候问候客户这些应该做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好。确实报表就是每天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自己用心的去经营，否则怎么结出胜利的果实呢。领导只有通过明了的报表才能够知道我今天的工作状态和收获如何，然后有针对性的加以指正和引导。

而我自己也每天做好完整而又详细的报表也可以每天给自己订一个清晰而又有指导性的工作总结以及来日的工作计划，这样工作起来更加有针对性和目的性。那么也更加如鱼得水。

第四：开拓新客户量少。今年我合作成功的客户主要是通过电话销售和网络客服等渠道找到客户，而自己真正找的客户很少，这点值得自己好好的深思一下，有一些大部分原因是为了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，因此大部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽略了自己联系上的意向客户。而自己今年开拓的新客户量不多，这点在明年要很好的改进，并且明年订好一个计划，让自己的时间分配的合理。达到两不误的效果。

第五：当遇到不懂的专业或者业务知识时候，不善于主动请教领导，并且未在当天把不懂的变成自己的知识给吸收。

综合以上几点是我在今年的工作中不足之处表现，我会在今后的工作当中加以改进，有句话说得话：聪明的人不会在同一个地方摔倒两次。当然谁都愿意做一个聪明的人，所以同样的错误我不会再犯，并且争取做到更好。望公司领导和同事共同监督我。一个人有错误不怕，怕的是不知道改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自己的优点。

今年整整的一年变化不大，主要工作职责是电话销售，顾名思义就是通过电话达成交易的销售。而我在这一年里也主要是在公司通过网络、电话来获得跟客户的沟通，工作上听上去每天坐在办公室里，打几个电话或者qq客服等联系到客户，这样很简单，但是实际上工作量还是有的，每天要跟不同的客户打交道，并且第一时间通过自身的语言来留给客户一个非常好的印象。为了让客户对我们公司的产品质量更加信赖，除了公司的报价外，更重要的是一个服务。

要让客户感觉到通赢防伪公司是一个大企业有很好的服务团队，并且就好比是在享受的过程一样，把谈生意的氛围转化为一种朋友之间的友好交流沟通。并且让意向强烈的客户第一时间能够想到，想到跟通赢防伪公司合作等等这些都是与自己付出辛苦的努力是息息相关，并且作为销售人员来说第一时间要有非常敏锐的嗅觉感觉到客户的需求。对于意向强烈的客户而言除了很好的电话问候、短信问候qq问候外还需要有一份工作的热情感染到客户，让客户从自己的行为中感觉到我的真诚。那么相信客户量也会慢慢积累起来。

人工客服是真人吗篇五

截止到 20xx年12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信的群发器发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

20xx年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

20xx年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

七、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述□20xx年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据国家、山东省、临沂市政府有关物业管理的政策、法规及世纪新筑小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为

业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

人工客服是真人吗篇六

制定工作计划的过程是个思考的过程，制定好工作计划以后，在心中基本上对某个项目已经有谱了，“胸有成竹”了。制定的过程中，已经将工作思路理清了，下面做起来就自然“水到渠成”了。下面是小编给大家整理的客服个人工作计划范文，希望大家喜欢！

(一)不断转变思维观念，增强发展信心

强化危机意识，增强发展的紧迫感。面对竞争激烈的市场环境，公司一大批中支公司、四级机构的崛起对我们的生存空间带来了从未有过的挑战，我们将在支公司广泛开展危机教育，进一步健全支公司内部绩效考试制度，真正把业绩与生存相挂钩，从而限度的调动工作的内在动力。强化创新意识，培树真抓实干的工作作风。在新的一年里，我们将结合__公司的实际情况，针对车险规模大，效益基础差的问题，采取业务培训、难题会诊、专家指导、政策引领等有针对性的发展措施来提高效益，保持支公司业务的可持续发展的跨越式发展。强化换位意识，全面提升支公司的服务形象。保险的竞争已经是服务的竞争，在新的一年里，我们将把服务的观念认真落实到每一笔业务中，细化服务流程，明确服务内容，规范服务质量，通过我们的服务来获得客户的认同，获得品牌的效应，获得市场的机会。

(二)不断优化经营结构，实现科学发展

继续抓好车险业务。车险业务是我们的主打业务。但如何使车险业务降低赔付、产生效益一直是我们亟需突破的瓶颈，在新的一年里，我们将根据对车险业务的统计数据，进一步执行分公司核保的管理规定，保优限劣，达到提高车均保费、

减少赔付率，力争车险业务成为有效益的龙头险种。

一是要巩固老客户，做好车险的续保工作，充分发挥“全城通赔”的服务优势，力争将续保率维持在__%以上，其中长期客户续保率维持在__%以上；车队业务及团车业务维持在__%以上；__店的续保业务维持在__%左右。

二是要继续以营运车辆为主，使其成为车险发展的主渠道。

三是要积极开拓新的车险渠道，我们计划20__年将拓展__个车险渠道。

重点拓展非车险市场。一直以来优质的非车险业务其市场竞争非常激烈，__公司的__电网及中电投业务，由于x公司成立后份额的增加，使我支公司的业务受到了影响，保费规模明显减少。20__年我们除了要继续争取做好非车险的续保工作以外，还要积极开拓新的非车险增长点，这对我们的经营核算和控制风险具有重要的作用。我们计划重点发展“信用险+车险”的联动业务，积极争取信用险的保费规模，力争在非车险业务续保的基础上，使非车险保费规模上个新的台阶，确保保费规模比20__年上涨__%以上。

大力深化人身险业务。从20__年的经营情况分析，我们的人身险业务还没有快速发展，但是在今年年末我们已经作了有效和积极的准备，力争在20__年促进人身险业务快速发展。我们计划运用营业车辆的承保特色，做好“车+人”保险。并以分散型的人身险业务整合成渠道发展，争取有稳定的保费。

(三)不断强化队伍建设，夯实发展根基

努力提升支公司班子成员驾御全局的管理能力。认真研究和分析市场，掌握宏观和微观的政策，对公司经营方向做出正确的判断和决策。严格坚持会议制度、学习制度、调研制度，班子成员既做决策者，也做实践者，同时严格执行分公司的

要求正规各项费用管理，提高各种资源的利用率，在公司的经营管理中既提高效能又提高效率。努力提升管理人员发现问题解决问题的能力。根据x总在x月份司务会会议中提出的要“崇尚一个精神，强化二个意识，提升三个能力”的要求，我们将把管理人员能力素质的提高做为新年度工作的重中之重，坚持以会代训的方法提高管理层的理论素养，利用结对承包的形式提高管理者的实践能力，发挥考核载体的作用增强管理人员工作的责任意识。

通过一级抓一线，达到一级带着一级干，一级干给一级看的效果，从而促进整个支公司的良性发展。努力提升支公司人员的整体战斗力。把培养和引进人才作为公司发展的根本大计来抓，为公司持续健康发展提供强大动力。

程监控、业务统计和统计分析等功能。

因此，建立一种最优组合的专业化客户服务管理体系已经变得越来越重要。

客户服务工作主要从以下几个方面展开：

1. 客服职能定位

作为汽车客户服务职能部门，提升满意度的根本目的在于降低客户流失率，提升忠诚度，最终增加企业利润。随着中国汽车市场的持续发展，客户满意度水平与其他指标一起成为衡量企业竞争力的重要方面。

2. 客服基础建设

1) 7dc□3dc回访及相关各类报表

仔细对每一个客户进行回访(新购车客户提车后7-10天内进行回访，维修客户3-5天内进行回访，并将回访记录以日报、周

报、月报的形式进行总结分析，将需改善部分进行整改、跟踪，在回访过程中，针对各项服务内容要求顾客采取打分形式对我们的服务进行评分)，客访专员在回访过程中要不断总结回访经验，并整理总结出切实可行的回访应对话术。

2) 客户关怀、生日、节日问候

每到客户生日前2-7天内进行多种形式的生日祝贺；

每逢新年、国庆、五一、中秋、情人节等等节日进行多种形式的生日祝贺。

3) 保养、年审、续保等提醒

在客户车辆需要保养、年审、续保时，在一周前以电话、短信等形式提醒顾客。

4) 客户档案管理(要求能按多种方式检索)

一般情况下，对客户档案管理要求一车两档，即新车销售档案一车一档，维修档案一车一档(保修期外的客户档案可进行打包保存)，各种档案必须要求项目、单据齐全，并且要求能按多种方式检索，比如：按日期、按车架号、按姓名、按车牌号等。

5) 客户信息统计分析、客户流失分析

根据客户信息，进行统计分析，比如客户群体分析、客户购买结构分析、客户流失分析、客户忠诚度分析等各类分析，并就各种分析提出建设性意见。

6) 基于软件系统的信息化管理(如dms系统应用)

7) 组织策划针对性的客户活动(如客户知识讲座、客户联谊会、

自驾游等) 客户服务的一个重要目标就是提高客户满意度, 针对这一目标, 做好c计划, 以各种形式的活动(如客户知识讲座、客户联谊会、自驾游等)提高忠诚度, 建立充分了解、充分信任的客户关系。

3. 客服流程规范与管理、投诉处理流程

客服部门的工作必须专业、规范、协调, 并以积极负责的态度来协助处理客户投诉。

主要工作流程:

7dc客户档案管理流程:

1、客户提车后, 销售业代应及时将相关资料交销售部车业管理员, 由车业管理员整理无误后于次日(即客户提车后第2日)将资料转交客服部;车业管理员必须将客户资料分类并将统计数据填入资料交接表单, 做好交接手续。

3、客服部收到资料后, 填写销售档案归档, 及时录入“客户管理电子档案”, 填写《客户回访管理表》并按系统提示客户id号对档案进行编号并存档。

4、所有业务人员必须在交车后2个工作日内将所有相关资料交车业管理员, 逾期者将在季效考核中给予扣分处理, 如遇特殊情况需事前与车业管理员说明原因。

3dc客户档案管理流程:

1、客户维修保养后, 售后前台应1个工作日内将相关资料交市场客服部;

2、完整的客户资料应包括: 接车单、派工单、结算单、常规项目检查表; 售后前台必须将客户资料分类并将统计数据填

入资料交接表单，做好交接手续。

3、客服部收到资料后，填写售后档案归档，及时录入“客户管理电子档案”，填写《客户回访管理表》并按系统提示客户id号对档案进行编号并存档。

4、所有维修保养档案必须在1个工作日内交市场客服部，逾期者将在季效考核中给予扣分处理，如遇特殊情况需事前与市场客服部说明原因。

客户跟踪回访流程：

1、每天按客户提车时间查询出需要进行回访的客户名单，并对其一一进行回访；

2、一级回访：

3、二级回访：由市场客服部按月组织对其进行抽样回访，回访结果填写相关表格；

4、三级回访(季度回访)：

6、温馨提醒：及时提醒客户车辆年审、保险续保及缴交养路费车船税等；

7、根据回访中客户所反映意见及建议，向各业务部门提出合理性整改意见及建议。

客户投诉处理流程：

3、客服部对投诉内容做好跟踪、记录及报表分析。

附表：

4、促进客户关系管理的客户会员制建设，如成立车主俱乐

部。

会员管理的目的是为了加强客户管理，促进客户关系，丰富会员生活，并为之提供会员增值服务，良好的实行车主会员制度是稳定客户的有效利器。这种形式的服务得到很多汽车品牌的认同，也是实行长期客户关系管理的必要手段。

新的一年已经开始，客服部也将会面临一些全新的环境与考验，根据这几天我对公司的了解情况，做出以下工作计划：

1. 终端培训

在客服的工作范围之内制定完善的、合理的终端培训计划并认真有效地完成培训；

2、 收集小票信息

重视小票基本信息的收集，应尽可能的完善填写，特别是一些重要项目，必须规范填写；

2. 建档

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案；

3. 数据统计分析

分析，比较客户消费信息，及时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见；

4. 客情维系

寻找、创造机会采取多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满意度调查、节日期间的互动，基本的色彩搭配建议，高级的私人形象顾问等等。及时掌握客户需求尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务，提高顾客

满意度，发展提升与客户的关系。

5. 客诉处理

根据客户反馈投诉的信息，及时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。

由于对服装业的客服工作是首次参与，在进入公司短短的5天时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

2. 人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间；

3. 需要一台电话，希望可以配一台，方便与同事之间的沟通交流；

由于自己在服饰客服方面，经验上有很多的欠缺和不足，也为了把客服工作高效率地做好，因此，希望公司相关领导及同事在以上问题方面给予一定的建议和帮助，使客服的工作能够得到很好的衔接，谢谢！

一、工作目标

1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。

2、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。

3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

5、对网店的经营管理各个环节要清楚(宝贝编辑，下架，图片美化，店铺装修，物流等)。

6、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，节日可以送上祝福。

7、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

二、自我方面目标

1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。

2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的能力。

4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。

5、自信也是非常重要的，拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

6、目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

一、提升个人业务能力

工作差不多也已经有半年多了，其是我对这份工作的理解一直都是沟通能力为上的。不管是我之前在进入这个行业以前，还是我在熟悉行业之后，我都认为作为一名客服，首先要提升的就是自己的交际能力，只有把自己的交际能力提升上去了，我们才有可能把自己的整体业务能力提高一些。所以接下来的七月，我会继续锻炼自己的交际能力，学会一种灵活

善变的思维方式，在处理事情或是解决问题的时候，可以尽快的应用上去。

二、把握标准时间观念

时间，是我们学习和工作生活当中最重要的东西。没有时间，我们一切都会停止。但如若没有珍惜好时间，我们的一切也会停滞不前。所以对于我们客服人员来说，除了培养自己良好的交际能力之外，把握好时间也是非常重要的一项。很多时候我们都是和时间赛跑的，而如果不能够把握好时间，没有一个标准的观念，对自己没有要求的话，我们也有可能堕入一个窘迫的境界之中。所以七月份，我会好好把握好自己的时间，把每一份每一秒都运用到工作上去，不浪费也不白忙活。

三、坚定目标持续学习

我虽然现在处于一份工作上，但是我们人是不能够不学习的，如果我们不去学习的话，我们就有可能一直都没有办法前进，一直都处于一个非常尴尬的境地之中。所以不管是何种原因困扰着我们，我们都应该去争取任何一次可以学习的机会。这不仅是给我们的一次机会，更是我们在这条路上的一次突破和崛起。为自己建立一个目标，跟着目标出发，保持学习的动态，不要停下，也不要随意的去动摇自己的思想。只有更坚定一些了，未来的道路才有可能更加的通畅，才有这么大的力量去与这么多的磨难抗衡。这是非常要重的一项，也是我们企业每个员工都需要做的一项工作，我相信自己可以在这基础上，更好的去发展的！

人工客服是真人吗篇七

我是网络发展部的网络客服□ 20xx年 11 月 15 号进的公司，很荣幸能成为 e 宅购的一位新成员。现在主要负责数据包上传，图片处理及来客访问，我会尽最大的努力做好本职工作。

作为一个网络客服基本工作职责：管理所有成交客户，分级别制定回访方案，客户再开发、客户续费、管理客户文档资料、制定月度计划、整理搜集来的信息反馈技术部并协助制定相应的方案，客服人员的日常管理，安抚用户情绪，查询记录，登记记录，发故障给相关人员等。对以后工作的一个规划流程：

在登录到帐号以后，会看到顾客和潜在顾客的留言，要认真地回复这些留言。如果在线的话，就是直接答复了。回复的时候要及时，还要争取全部回复，避免有所遗漏。

在和顾客达成意向后，要及时发送确认信，让对方进行确认。确认信最好提前写好，做个模板。要随时更新自己的信箱，以保证可以在第一时间看到顾客的答复，以及信息是否发送成功的等。

如果商品被拍下后三天内一直没有发生实际交易，就应该及时提醒顾客进行交易。对达成意向的各个顾客做个记录，到时候可以及时对顾客进行提醒。一般的邮箱里都有“交易提醒”的链接，可以直接点击发送。

如果七天内还没有选择进行交易，那就要给顾客发送警告信。

人工客服是真人吗篇八

时光如梭，不知不觉中来xx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情况的总结：

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。

理论是行动的先导。作为xx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。

细节因其“小”，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性；对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

很幸运可以加入xx客服部这个可爱而优秀的团队□xx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！

人工客服是真人吗篇九

最初，我组建客服中心，希望凭借自己先进的’服务理念打造一支优秀的客服队伍，使之成为医院优质服务的标杆，开医院真正以客户为中心服务的先河。开始，我真的做到了，尽管我的团队在整体形象和专业素质上还不尽如人意，但是大家的 service 热情特别高，不管是自己分内还是分外的工作，只

要有益于病人，就积极去做；不管是批评还是表扬意见，只要有利于服务，就勇敢去提……但是过了一段时间，我发现这种热情在慢慢消失，我问大家为什么，就有人说：我的服务做得再好有用吗？也有人说：你们根本在多此一举；还有人说：提意见得罪人。

这时候我发现：如果想靠几个人的力量去扭转一个大环境人们的整体观念，根本在以卵击石，不要说自己本身就不完美，就算你做得再好恐怕都没有用，时间长了，只会慢慢被同化；你与大家的差异越大，遭抵抗、受排斥、被同化的速度越快，程度越激烈。

后来，我开始调整工作思路，不再过多关注病人提出的意见处理，想把主要精力放在提高服务水平上。我们组织大家学习美国服务理念、海尔服务做法，制定自己的服务流程和规章制度，带领大家参观民营医院，很多努力之后，连我都快失去信心了，在我看来很简单的事，我的客服人员总是难以达到标准，当然也很难让领导满意。

我还发现：并不是每一个人都适合做客户服务，尤其是在企业医院转型的特殊时期，有些人根本是把客服当作一个养老的部门，这是下属与我存在的第一个理念冲突，这个冲突还难以解决在象这样的问题人员进来容易，出去难，并且引发的后遗症就是大家开始向落后分子学习。

接下去，就是我工作中最难的一个阶段：无奈之下，我在科内实行了绩效考核，考核过程中，尽管我充分的注意了公平、透明、可衡量的原则，但在根本没有工作概念的人眼中，绩效考核本身就是跟她作对，所以尽管我认为方法很科学，操作很公平，也出现了部分我预想的成效，比如不再迟到早退，无原则的请假，但是我预想的服务上台阶，却根本没有出现，反而下属有了一些情绪对立的苗头。

这时候我发现：如果你想脱离企业的大环境，去营造一个

乌托邦似的小社会，恐怕只是空想，科室的水平提升可以略高于总体，但别想高太多；而且考核的同时要非常注意方式方法。

然后我就碰到了最难受的一件事：我们科室的奖金系数被集体下调，受影响的不光是收入，还有科室人员的情感、工作认知、工作积极性和主动性。第我做深入细致的思想工作，渡过危机，并且在工作上还取得一个小小成就，得到院长的肯定；但是很快在第二次绩效考核过程中，再次遭到下调，这一次的思想工作就显得异常艰难，并且由于我对医院决定的无力解决，使得大家把部分矛头转向了我。

这时候我发现：收入的变化是大家最敏感的一件事，在不因经营问题而降低收入的事实面前，想让大家正视自己工作的不足，首先是要摆事实，其次是要讲道理，然后还要充分听取大家的意见，创造情感发泄的渠道和场所，最后再引导大家想方设法提高自己的工作价值。

痛定思痛，作为科室负责人，我要先理顺自己的情绪，还要关心大家的情感，情况已然发生变化，再多的委屈、无奈、愤怒、不甘其实都没有意义，待下属们的情绪平复后，我逐一了解她们的新希望，努力满足她们工作上和生活上的要求，再加上最近医院一些管理制度的相继出台，与我之前的考核相比，更加严格，所以大家的心理也变得慢慢平衡起来，对工作的态度有了一个新的转变。

4年的经历和挫折让我渐渐领悟许多，既看到自己的优势，同时也不得不承认自己在管理思路、工作方法上的稚嫩。