

2023年小班二月总结(通用6篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

小班二月总结篇一

教学工作做得好不好直接关系到学生的学习成长，所以我们教师要不断提高教学技能，而写好每个月的教学工作总结就是一个不错的途径，下文为大家介绍，让我们一起来看看具体内容吧！

十月份教学工作可以说是在紧张与忙碌中度过的，因为除国庆长假外，仅三个星期的时间我们完成了六项主要工作，而且取得了较为满意的成绩。

全校五大教研组，在教务处的统一部署下，在组长的精心策划下，在规定的时间内开展了研讨活动，都拿出了具有指导价值的具体案例，结合案例进行了讨论、交流，使《导学案》更为贴近我们的教学，更具实际操作价值，对下半个学期《导学案》的编写起到积极地指导作用。

十月份，我们对今年春季和秋季新聘任的教师进行了课堂教学能力考核，16位教师分5个教研组，按照“三维导学”模式主讲了16节公开课，各科评委对课堂进行了打分，并组织了评课交流活动。

参加讲课的教师都非常重视，都进行了较为充分的准备，根据《“三维导学”课堂评价标准》，主讲的16节课中，有7节课被评为优秀课，它们的主讲教师分别是陈红飞、陈绍红、白颖、吴亚峰、饶伟、胡代佳、帅杰；另有7节基本符合“三维

导学”模式，根据评分标准确定为合格课；还有2节课，被确定为不合格课。

十月份，我校分别有三位教师代表黄梅县参加全省、全市的优质课竞赛活动，都取得了骄人的成绩：

聂文江老师获得全省数学优质课竞赛一等奖；

王怀志老师获得全市化学优质课竞赛一等奖；

赵中华老师获得全市英语优质课竞赛一等奖。

这些成绩的取得再一次证明了晋梅的教师是最优秀的，晋梅的教研组、备课组的团队力量是最强大的。在这些活动中，参赛的是一个人，幕后的却是一个群体，提高的却是参与活动的每一位老师。学校将积极支持，争取条件推出更多的、更优秀的青年教师，走出黄梅，走出黄冈，走向全国。

十月份，我们还成功地承办了“全市初中化学优质课竞赛”活动，这是新晋梅第一次承办大型教研活动，新晋梅漂亮的校园环境、先进的教学设备，特别是晋梅人良好的精神风貌和近乎完美的组织安排，给与会领导、老师们留下了深刻的印象。市教科院朱书超主任给予了高度评价，说比赛的会场是全市初中学校最漂亮的会场，比赛的组织是他最满意的一次，晋梅的学生是他见到的班级整体能力最强的学生。这些，都是全校上下齐心协力的结果，特别令我感动的是九年级班主任老师，在整个比赛过程中，他们都非常细心负责，组织学生站队入场，一直跟班听课，我们可以毫不谦虚的这样说，这在黄梅县只有晋梅的老师能够做得到。

八年级未雨绸缪，启动了竞赛辅导工作。陈青云老师“老骥伏枥”，在担任班主任和两个班英语课的情况下，还肩负起了英语辅导的重任，确实值得每个老师的敬仰与学习。还有柳平主任亲自挂帅数学培训，宋见友、白颖老师能将学校的

事当成自己的事来做，他们都是值得提出表扬的。

七年级选修活动课，受到了同学们欢呼雀跃般的欢迎。今年的活动课，进行了一次颠覆性的改革，除保留了竞赛辅导班外，取消了所有旨在提高学生成绩、将学生关在教室的开课项目，代之以丰富多彩的活动，让学生在活动中发展自己的特长，在活动中锻炼自己能力，在活动中践行“我快乐，我发展”的理念。以排演节目的形式，促进各项活动落到实处，学校将于12月中旬，开展“选修活动课教学成果展示周”活动，到时各个项目组要拿出像样的节目或展览奉献给全校师生。从目前两周的开课情况来看，竞赛班、篮球、跆拳道、田径队活动开展得比较出色。可能其他各项活动还在启动阶段，希望各任课教师多想点子，要把活动选修课真正打造成我校的特色课程，成为同学们向往的课程。

1. 教学纪律还需进一步加强。主要表现在两点：

(1) 十月份的课堂考勤，出现空堂一次(英语课)、迟到一人次(历史课)、午写语文老师未到一人次。还有病假、出差人员课程未协调好，造成短暂空堂4节。办公考勤从行政值日抽查结果来看，也还有少数教师脱岗现象。望这项工作能在十一月份得到大家重视。

(2) 不按照时间表安排先后顺序下课，导致吃饭时间混乱，楼道、饭堂拥挤。近两天学校对此现象进行了通报，希望全体教师重视。

2. 教学理念还待进一步提升。主要表现在许多教师重“教法”研究，轻“学法”研究。

只要纵观一下，全国各地的教改情况就会知道：教学改革的方向发生了根本的变化，所有教改都将目标瞄准了课堂，而课堂的根本点又在由原来的重视教师的“教”，转向了重视学生的“学”。也就是说，教学改革已经进入了由重视“教

法研究”，转向了“教法与学法”并重的阶段。如果我们老师还沉浸在，我课堂上自己怎样讲得精彩，整节课还是叽里呱啦总是老师的声音，那你就是大大的落伍者。这就是我们“三维导学”课堂模式真正要解决的根本问题，如果你认识不到这一点，片面的认为“三维导学”只是在课堂中加进了“练习”的环节，一味强调做题、训练，那将是对“三维导学”的误解。

这方面我是有体会的。开学后，我读了几本书，它们是：《解读洋思中学》《优质学校形成规律探索——从“洋思”到“东庐”》，昌乐二中校长写的《做最优秀的校长》，还有《本领恐慌》，我觉得对我搞“三维导学”帮助很大，上次“三维导学”培训会上，我能系统阐述“三维导学”就得益于这几本书。

我感觉思想观念问题解决了，一切问题都好解决。

3. 备课组听课活动要加强。

集体备课时，先听一节课，再以课为依托评课、开展集体备课活动，是备课组工作的一个抓手，必须要这样做，不然集体备课就是走过场。组长一定要坚持，《备课组考核方案》中有明确要求，但开学来没坚持好，望期中后一定要做到，教务处和年级主任要加大督导力度。

小班二月总结篇二

二月我感到真正做了客服以后，才知道，要做好一个客服并不是自己想象的那么简单，它需要很多方面的技巧。对待每一位顾客都要付出最真诚的热心。做网店肯定最重要的就是自己的信誉以及顾客给出的最真诚的评价。

真正的做好客服，需要深入的做好以下几点：

一定要第一时间回复。

一定要注意服务态度。

尽量使用亲切和尊敬的词语，让顾客觉得这个店，很有亲和力，感受到温馨，即使顾客没有当时没有购买您的产品，但是等他需要的时候会记得之前有家店服务还是不错的哦，不仅仅是这样，同样可以带来回头客，经常会有顾客说，卖家的服务态度很好，产品质量也不错。下次一定会再来的。

对待顾客一定要有耐心。

任何一位当他对自己想购买的一定想得知最全的信息，然后再决定是不是要购买下来。所以询问很多问题也是必然的，这时候客服一定要有耐心。千万不能过于的情绪化，最终的决定权虽然在顾客手上，但是可以扭转局面的还是客服的态度以及详细的专业介绍。还要有一个谦和的态度，保持良好的心态，把每个顾客当成是你的朋友，微笑面对，耐心回答顾客提出的问题，不急躁。

一定要具备专业的知识，要对公司的产品了如指掌，只有这样，你才能给顾客一个满意的回答，如果你自己都模模糊糊，不确定，那又怎么奢望顾客会相信你的产品呢。当顾客和你讲价时，要做出正确的决策，前提是保证交易的完成，尽可能的赚取更多的利润，要能为自己所说的话承担一定的责任和风险，最后达到一个双赢的效果。

对待顾客一定要有细心。

对待顾客一定要用心。

人与人之间的交流，尤其是网上购物，只有语言能够帮助相互沟通。当顾客说到自己的问题的时候，一定要用心去回答，我有个小案例哦，有一位顾客是给自己的老婆送生日礼物，

我们会用心的帮他包装和附上精美的贺卡，加上贴心的花语，顾客收到后觉得很满意，他没有想到的，我们帮他做到了。我们赢得的是，顾客的好评和下一次的光临。

当然交易成功以后，就是给顾客发货了，这是很重要的一个环节，要保证质量，并且发货及时，不要延期，产品质量，包装质量等都要做到最好，尽量的要让顾客满意，按时发货，如不能及时发货，一定要打电话或是通过其他方式，向顾客解释，说明没有及时发货的原因，以求得顾客的谅解，也是留住老顾客的一个很重要的环节。

没有天生的金牌客服，都是经过不断的慢慢摸索，才找到的可以做的。

一定要把顾客加为好友。

任何事情都要从细节做起，这样你才能有所收获。不是每个人是天生的金牌客服的，都要细心和努力，才可以做到的，以上是我对二月飞客服工作自己总结的几点，希望能给大家一些帮助！

小班二月总结篇三

客服工作随着二月的结束又告一段落了，我们应该对这个月的工作进行总结，以便更好地开展下个月的工作。今天本站小编给大家整理了客服工作二月份总结，希望对大家有所帮助。

我作为一名中国电信的客服人员已经一个月了。在这一个月里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。

在过去的一个月里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细

而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促成。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。

在平凡的客服里我努力展示了自己优秀的一面。在kpi的考核中被评为优秀客户代表。在文娱方面，兴趣广。爱好文笔。

做客服，人说“这是在做吃力不讨好的事”。确实，客服需要处理的事有时是那么琐碎，每天忙忙碌碌，每天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的……刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来；被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。

所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。

记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时期内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终于没令自己失望，荣获“优秀话务员”的称号，得到大家的认可和赞许。

严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时可能也会受到损失。用客户的话说“我以人格担保”这样的沉重的

话时，我马上说：“先生，我相信您...”并详细记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业办理后续事项。用户真诚道谢。这件事给我很深的感触。

当处理一件棘手又敏感的问题，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不损害公司利益情况下，我们是多为用户考虑还是害怕担当一些责任？是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，敢于承担一些责任？做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。要把一件做好，考虑周全，拿捏准了，这是要费工夫去努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，绝非口上那句“先生，您的心情我能理解”就可以完成，而是需要我们有敢于承担责任的责任心和善于分析和处理的判断力和执行力才能真正为客户完成心愿，提升我们公司的服务质量和形象。这对于每个从事客服行业的人来说不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得精彩而充实。

做一名合格的本站客服人员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技巧有关的案例，更加充实自己。了解客户心理，使我从经验中明白“对不起”“实在不好意思”比“先生，很抱歉”来的不易引起客户的反感，一句“我们会转业务部门，或说我们会转**部门(直接说出部门名字)为您处理”比“我们会转相关部门帮您处理”更易接受，用户会感觉不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交流心得，讲述我们客服人员自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展，关注客服群体，关注这个群体的心理健康及心态变化，还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划 and 职业转型，关注我们客服人员的本身，了解我们自己的职业成长环境，我不觉得这比关注客户心理或者是关注社会其他弱势群体要不重要得多。这些对我们做好客服，今后以更加健稳的心态对待我们的工作是有帮助的。

这对我们的企业也是有意义的. 我们个人应该更加要去了解. 我想要做一个合格的, 优秀的, 有综合素质客服人员, 这些都是应该关注的。

平凡的客服, 不平凡的事业。我的经历是平凡的, 做的事也很平凡, 但每个时间阶段的工作所得, 所思考的, 所感悟的都是无价之宝。我想这就是我做一名中国电信话务员从事客服工作, 挑战人生的一个起点。

时光转瞬即逝, 不知不觉来到公司已经一个月。回顾二月工作中的点点滴滴, 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, 在过去一个月里我学到了很多, 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。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:

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。

在过去的一个月中我收获了很多，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。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用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。

二月我感到真正做了客服以后，才知道，要做好一个客服并不是自己想象的那么简单，它需要很多方面的技巧。对待每一位顾客都要付出最真诚的热心。做网店肯定最重要的就是自己的信誉以及顾客给出的最真诚的评价。

真正的做好客服，需要深入的做好以下几点：

一定要第一时间回复。

一定要注意服务态度。

尽量使用亲切和尊敬的词语，让顾客觉得这个店，很有亲和力，感受到温馨，即使顾客没有当时没有购买您的产品，但是等他需要的时候会记得之前有家店服务还是不错的哦，不仅仅是这样，同样可以带来回头客，经常会有顾客说，卖家的服务态度很好，产品质量也不错。下次一定会再来的。

对待顾客一定要有耐心。

任何一位当他对自己想购买的一定想得知最全的信息，然后再决定是不是要购买下来。所以询问很多问题也是必然的，这时候客服一定要有耐心。千万不能过于的情绪化，最终的决定权虽然在顾客手上，但是可以扭转局面的还是客服的态度以及详细的专业介绍。还要有一个谦和的态度，保持良好

的心态，把每个顾客当成是你的朋友，微笑面对，耐心回答顾客提出的问题，不急躁。

一定要具备专业的知识，要对公司的产品了如指掌，只有这样，你才能给顾客一个满意的回答，如果你自己都模模糊糊，不确定，那又怎么奢望顾客会相信你的产品呢。当顾客和你讲价时，要做出正确的决策，前提是保证交易的完成，尽可能的赚取更多的利润，要能为自己所说的话承担一定的责任和风险，最后达到一个双赢的效果。

对待顾客一定要有细心。

对待顾客一定要用心。

人与人之间的交流，尤其是网上购物，只有语言能够帮助相互沟通。当顾客说到自己的问题的时候，一定要用心去回答，我有个小案例哦，有一位顾客是给自己的老婆送生日礼物，我们会用心的帮他包装和附上精美的贺卡，加上贴心的花语，顾客收到后觉得很满意，他没有想到的，我们帮他做到了。我们赢得的是，顾客的好评和下一次的光临。

当然交易成功以后，就是给顾客发货了，这是很重要的一个环节，要保证质量，并且发货及时，不要延期，产品质量，包装质量等都要做到最好，尽可能的要让顾客满意，按时发货，如不能及时发货，一定要打电话或是通过其他方式，向顾客解释，说明没有及时发货的原因，以求得顾客的谅解，也是留住老顾客的一个很重要的环节。

没有天生的金牌客服，都是经过不断的慢慢摸索，才找到的可以做的。

一定要把顾客加为好友。

任何事情都要从细节做起，这样你才能有所收获。不是每个

人是天生的金牌客服的，都要细心和努力，才可以做到的，以上是我对二月飞客服工作自己总结的几点，希望能给大家一些帮助！

小班二月总结篇四

不知不觉十一月又悄无声息地过去了，在这个月中，我们班的宝宝们就像七彩的世界，反射出七彩光，给大家带来美丽的七色花。

当小朋友在阳光下吹泡泡时，孩子们不禁会说，“好美呀！好漂亮呀！”使他们知道色彩来源于光的作用，是调皮的七彩光娃娃从天空来到地上“玩”出来的。植物有七彩颜色，身边的物品有七彩颜色，颜色让我们画画更美丽，打扮东西更漂亮，游戏起来更有乐趣。

俗话说：“没有规矩，不成方圆”。为了迎接优质幼儿园的验收，我们这个月重点抓好幼儿的一日常规教育。

1. 在常规方面，给孩子以平等、公平、合理的教育环境，对孩子的要求在一个平等融洽的环境中提出与孩子们共同讨论。我们班的幼儿有一个坏习惯，玩具玩了乱放，为了解决解决班级幼儿乱扔玩具的问题时，没有对孩子们机械地提出要求，而是创设情境，引导孩子们讨论。通过这种方法充分的调动了孩子们的自主性，使常规教育由传统的“要孩子们怎么做”转化成孩子们自主地“我要怎么做”。

2. 礼貌教育。有句话，“近朱着赤，近墨者黑”。首先老师与老师，老师与幼儿之间树立一个榜样示范作用。积极引导幼儿礼貌待人，从中学习了一些常用的礼貌用语，知道尊重他人。

3. 卫生习惯：教会幼儿正确的洗手，通过洗手的儿歌，（手心

搓搓……让幼儿知道洗手的正确方法，做到吃饭之前先洗手。在吃饭时要求幼儿不挑食，尽量不剩饭菜，对个别肥胖者特别关照幼儿先喝汤，培养幼儿良好的行为习惯。

4. 学习习惯：上课能养成安静地静听习惯，做到先举手后发言，大胆地在集体面前表演，养成良好的学习习惯。

孩子们不仅学到各种本领，而且安全方面也不放松，这个月我们进行了安全消防演习。

“唔！”警报声想起，孩子们捂着毛巾，弯着腰有序快速直奔操场。有的孩子天真地说：“老师怎么没有烟呢？”说明这次活动幼儿非常投入。通过此次活动不仅使幼儿掌握了自救逃生的方法，而且提高了孩子们的安全意识和自我保护能力。

十一月，充满了快乐，我们带着这份快乐一起走向新的一页。希望在接下来的一个月小朋友们能不畏天气的寒冷，坚持天天到园，迎接优质幼儿园的验收，宝宝们一起加油吧！

小班二月总结篇五

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经一个月。回顾二月工作中的点点滴滴，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，在过去一个月里我学到了很多，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。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：

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。

在过去的一个月中我收获了很多，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。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用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。

小班二月总结篇六

一个月来，在开好头，起好步的同时，我们做好了一下几方面工作：

1、做好档案整理工作，迎接国家普九验收。

2、做好常规管理工作。

(1)抓安全管理不放松。层层签订责任书，实行责任追究制。特别对学校食堂、学生交通安全当作头等大事来抓，确保师生平安上下学。

(2)重整放学路队，抓好学生习惯养成。放学路队是我们的形象工程，既能保证学生人身安全，又是社会对学校教学秩序评价的一个标准。我们组织师生召开了三个专题会议，学校与班主任、班主任与路队长层层签定责任，并由少先队牵头，每月选出文明路队和优秀路队长给以表彰奖励，确保了师生交通安全。

(3)做好教学工作计划，认真开展听评课。在以教研组为单位的小组听评课的同时，学校组织全体教师举行了为期两周的第一轮优质课大赛。领导带头讲课，教师人人参与，及时进行评课研究。最后针对听评课进行了校本教研活动，以后如何听课，如何记录，如何评价一节课，教师们畅所欲言，对以后课堂教学起了很大的促进作用。

(4)布置安排了区、校教研活动。特别对校级教研活动进行了重点安排，并于13日、27日进行了两次研究。就“如何听评课”、“如何让学生走进经典”两个专题进行了研究。

(5)小队工作。做好感恩教育，做好少先队工作计划，从教师做起，学校印发了《中华二十四孝故事》，做到人人知晓，人人会讲。要求班主任每天向学生讲一个古代孝敬亲人的故事，人学生学会感恩，学会做人。

3、继续做好新教育实验工作。

本月，我校主要以“中华经典诵读”为实验课题，师生共同参与试验。学校制定有活动方案、活动计划、考评细则。师生人人参与，学生分年级分目标阅读，教师指导阅读方法，学校跟踪评价，家长与孩子进行亲子共读，把阅读由学校推向社会，树立全民阅读意识。

4、组建学校篮球队、长跑队。