

2023年客服周记总结(通用7篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

客服周记总结篇一

第一天并不像我想象的那样，由人事经理带我们熟悉公司的环境，结识新的同事。大家似乎都很忙，可能现在是业务的旺季吧。

实习的第一周，并没有像我们想象的那样，有什么业务性的工作让我们着手。我们只是简单的分配到一些事务性的工作，如整理文档、记录一些旧的文案等等。然后利用中午休息的时间结识了一些新的同事，熟悉了公司的环境。

客服周记总结篇二

我怀着忐忑的心情来到了移动公司实习，这是第一次进企业实习，希望自己能够学到更多的东西。

刚开始走进移动公司时，一切都是那么熟悉又那么陌生，熟悉的是对营业厅的环境的耳濡目染，陌生的是对一些业务和礼仪还是那么生疏，但心中有种初生牛犊不怕虎的精神，相信只要沟通从心开始，一切都能做到无限可能，幸好这里的同事都比较热情，她们总是在空闲的时候耐心的教我。

营业厅的实习第一周刚开始的工作是当引导员，虽然有点辛苦，但刚走进岗位的好奇兴奋，使我引导工作也做得很开心后面三四天就开始跟台席，站在同事们后面看业务受理，虽

然看上去有点像保镖，呵呵，但是学到了很多业务知识。

客服周记总结篇三

这一周又是这么快过去了，每天忙忙碌碌却很开心。大家各忙各的，互相合作，又每一个不可缺少的，各司其职，各尽其责，相处得也很融洽，我觉得很有收获。

我在这里一方面要发扬自主思考问题的能力，在碰到问题的事情，自觉努力去独立解决，这样对问题便能够有一个更深刻的了解，当解决的时候也会获益良多。

另一方面，要发扬团队精神。检测站是一个整体，每个人都需要跟其他人更好的沟通和交流，互相帮助，合力完成共同的目标，团结众人的智慧才能够发挥最大的效能。

客服周记总结篇四

xx年的7月我即将毕业，为了更好的完成毕业论文的写作，按照学校的要求，我来到圆通物流快递公司为期三个月的实习，下面是我在实习第一周的工作总结。

在我每天的工作中我就体会到这一点，我在公司实习的岗位是小件员，每天的主要工作就是派件和收件，在这其中可以说对物流各因素的关系更加了解。

我工作的交通工具是电动车，它是我运输的交通工具，公司发的背包相当于我的“快递物流仓库”，我每天出库后都要装卸搬运，然后要对货物的收件人进行电话联系，有异常信息及时反馈处理，最后就是派送，在这个环节中更要注意合理优化资源。只有把这几个环节紧密的贯穿在一起，提供才能按时完成派送任务只有这样才不会导致货物晚点。

在送件的同时会有客户打电话要你去取件，这时你要在得知

取货信息40分钟内完成取货任务，在取货环节中你要把客户的快递物流进行合理包装，要信息处理最后把货物安全送回自己所在的操作点。

以上就是我每天要做的最主要的工作，很好的把物流的各个因素联系在一起，物流的过程是一个整体的过程，它的各个环节的合理优化配置是物流顺利进行的前提条件和重要保障。物流就是a至b的过程，但是要想在最短的运输时间，最低的物流成本，和最安全的运输方式达到目的地就要很好的衔接物流的七大要素。

这段时间风吹雨淋感到很辛苦，但是获得对书本上的理论知识有更加深刻的了解，有了非常好的一次社会实践机会，不但有益于我的不要设计，更有益于我以后的发展道路。

客服周记总结篇五

实习的第一个星期，老板并没有让我做什么事情。我只是一个新手，对于网络也并不陌生，但是老板为了更好的体现服务理念，一定要经过两个星期的培训，才让我上岗。这一个星期，每天都是等老板忙完重要的事情，然后开始给我们培训。培训的内容，无非就是了解xx客服的重要性，以及xx客服所需要具备的能力。对于一个网店而言，客户看到的往往都是一张张图片，而看不到产品，无非用手用眼睛去判断产品的好坏，难免会产生怀疑感和距离感。这个时候，客服的重要性就体现出来了。客服热情的回复，或幽默，或诚恳的答复，都会让客户觉得自己不是在跟一台冷冰冰的电脑打交道，从而在客户心目中树立店铺的形象，促成交易。客服需要的不仅仅是快速的录入能力，还要具备一定的商品专业知识。我所在的公司，卖的是真丝服饰，老板也给我们上了专业课。关于真丝的褪色，是因为真丝染色采用的是活性染化料，所以色牢度相对化纤面料会差一些，特别是颜色鲜艳的，退色会较明显一些，但是洗过几次以后就不会有了。这个星期，我学到了很多关于真丝服饰的知识，也对xx客服有了一

个比较全面的了解。

第二周

实习的第二个星期，还是培训，培训。一名有着专业知识和良好沟通技巧的客服，可以给客户提供更多的购物建议，能完善的解答客服的疑问，更快速的对买家售后问题给及反馈，从而更好的服务于客户。一名优秀的客服，必须要具备诚信、耐心以及自控力。我们的心情，会影响我们的表达方式，当我们心情好的时候，可能会带动客户。网上客户，有些比较好说话，有些比较难缠。遇到这一类客户，我们就要控制自己的情绪，耐心的解答，有技巧的应对。老板为此还专门为我们整理了一本手册，为的就是让我们更好的了解客服的工作。手册的内容还提到了客服的说话技巧，良好的沟通能力是很重要的。沟通过程中，其实最关键的不是我们客服说的话，而是我们如何说话。在这里举个小例子，“恩”和“好的没问题”，前者比较生硬，后者比较有人情味。不同类型的客户我们要采用不同的沟通技巧。对商品缺乏认识的，我们要像个朋友一样，从他的角度考虑给他推荐，而对于对商品知识非常了解的，我们就要表示出对他专业知识的欣赏。这个星期，学了很多东西。在培训课程中，老板教会了我们很多东西，让我受益匪浅。在平时，我也会去网上的xx大学看看他们写的帖子。在那里，客服资深者给了我们很多建议，他们用他们的经验告诉我们如何成为一个好的客服。

第三周

这个星期，开始结束了培训生涯，开始像正式员工一样，坐在电脑前，回答客户的问题。虽然培训了两个星期，但是我要学的东西，还是有很多。就像有些客户会问，某一款衣服是用什么xx的。面对这么专业的问题，真的是有点不知所措，还好可以请教老板然后再回答客户。至今对于电力纺，立昂水纺还有素绉缎，还是一个很模糊的概念。不过，我相信，在以后慢慢的接触中，会懂得更多。这个星期正式上岗，星

期天还要考单证员，所以要两者兼顾，还是蛮辛苦的。虽然说单证员考试的内容，是外贸业务员的细化，但是，距离外贸业务员考试也有一段时日了，所以还是要多看书，多做老师跟我们发的习题册。看着往年的习题，感觉单证员比外贸业务员容易考，所以压力也就稍微减少了那么一点点。但是，对于工作和考证，依旧是一点也不敢马虎。白天上班，晚上回到学校还要抽出时间复习。实习的生活，考证的生活，两者交叉在一起，累并充实的过着。

第四周

星期天考完了单证员，自我感觉还好，希望能过吧！这个星期要考英语四级，老板也同意了我请假一个星期。因此这个星期，没有工作，没有实习，有的只是天天往图书馆跑。之前去图书馆借的都是英语阅读刊物，现在快考试了，阅读方面的书籍也不怎么看了。更多的时间是花费在英语听力方面。听力是我最薄弱的部分，因此前段时间我从图书馆借了一本□xxx□把听力下到了我的手机上，有事没事就哪来听听。平时闲暇时间。看美剧，练英语，这可是考出英语四级的学生的经验之谈，希望对自己真的有帮助吧！

第五周

考完了单证和英语四级，总算是可以安心的实习工作了。这个星期，学了一点真丝服饰方面的专业知识。其实，现在买真丝衣服的人很多，但是有部分客户还是不怎么懂的真丝的洗涤方法。喜欢用普通的洗衣液揉搓，暴晒。其实这是错误的，真丝衣服比较娇贵，我们必须要用中性的洗衣液洗涤，当然能用专业的真丝洗涤剂就更好了，在低温水液中浸泡15到20分钟，在轻轻搓揉，并用清水漂净。不宜用洗衣机，也不宜用碱性的肥皂。洗干净之后要轻轻的挤去水分，并用衣架挂上，任其滴水晾干，避免日光暴晒褪色。熨烫丝绸服饰，不宜高温，不宜直接熨烫，必须要在上面加盖一层湿布再烫，以防高温使丝绸发脆，甚至烧焦。桑蚕丝服装应阴干，不能

在阳光或荧光灯下晾晒，桑蚕丝服装吸湿性强，不穿时最好用衣架挂好并保持透风；如衣服不十分脏可不洗，将穿行的衣服挂在透风处待汗气挥发后再穿；桑蚕丝服装最好挂装存放，保持干燥，防虫剂必须用布包好，不要直接接触衣物。

第六周

这个星期，老板在闲暇的午后，会召集我们开会，主要是强化我们服务理念。现在xx竞争很激烈，xx商城店稍微比x店多一点优势。但是想要在这个网络时代持续的发展下去，光靠产品的质量取胜还是不行的，服务也同样重要。

第七周

这个星期，学了一些纠纷处理技巧。首先是快速反应，因为顾客认为商品有问题，一般是会比较着急的，怕不能得到解决，而且也会很不高兴。这个时候我们要快速反应，记下他的问题，及时查询问题发生的原因，及时帮助顾客解决问题。有些问题，如果不能马上解决的，也要告诉顾客我们会马上为他解决，现在就给您处理。其次是热情接待，要比交易的时候更热情，这样买家就会觉得你是个好卖家，而不是那种虚伪的，刚开始的时候很热情，等钱收到之后就爱理不理的那种。然后是诚恳道歉，不管是因为什么原因造成顾客的不满，都要诚恳的向顾客致歉，对此给顾客造成的不愉快和损失道歉。如果我们已经非常诚恳的认识到自己的不足，顾客也不好意思继续不依不饶。最后一点就是提出补救措施，对于顾客的不满，要能及时的提出补救的方式，并且明确的告诉顾客，让顾客感觉的到我们为他考虑，为他弥补，并且你很重视他的感觉。一个及时的有效的补救措施，往往能让顾客的不满化为感谢和满意。

第八周

这个星期，学习的是客服该有的耐心和热情。微笑是生命的

一种呈现，也是工作成功的象征。所以当我们迎接顾客时，哪怕只是一声轻轻的问候，也要送上一个真诚的微笑表情，虽然说网上与客户交流是看不见对方的，但言语之间是可以感受的到我们的诚意和服务的。

我们常常会遇到一些顾客，喜欢打破沙锅问到底。这个时候我们就需要足够的耐心和热情去回复。有些顾客当所有的问题问完了也不一定立刻购买，但是我们不能表现出不耐烦。就算不买也要说声“欢迎下次光临”。如果我们的服务好，这次不成下次有可能她还会回头购买。砍价的顾客也是常常遇到，砍价是买家的天性，可以理解。不过我们家是xx商城店，衣服的价格是由xx后台统一设置的，我们没有权限去修改。当顾客要求再多点优惠的时候，我们可以委婉的拒绝，并且告诉他原因，然后再加以引导买家换个角度看这件商品，让他感觉货有所值，就不会再三犹豫，卡在价格这一块上而无法促成交易了。

第九周

这个学期，学会了一点关于如何管理客户的技巧。首先，降低期望值等于增加满意度。因为在网上买东西有一半是靠自己想象的，都看不到事物。图片拍的好的，顾客会把这个东西想象的很好，很完美，对于这个产品的期望很高。而且当顾客询问的时候也不要我们的产品夸的天花乱坠，把商品说的太好，顾客的期望值就更高，当收到东西的时候感觉完全没有想象的那么好的时候，就会非常的失望。所以要降低顾客的期望值，当顾客把这个东西想象的有多么好的时候，我们要老实的告诉她，不是这样的，实际是什么样的，这样顾客收到东西的时候会觉得跟我们的描述一样，介绍是一样的，就会觉得很实在。

当然，这并不是说，我们在销售的时候得拼命的说自己的东西有多差，这样子可能会把顾客吓跑了。那么，我们就要把握一个度。老板提倡我们在销售的时候，要让顾客明白消费。

所谓明白消费，就是尽可能的让顾客提前了解他在这次购物中能得到什么服务，会碰到什么问题等等。其实，每个顾客的期望值是不同的，在商品和服务相同的前提下，满意度和期望值是成反比的，也就是说，我们适度的降低顾客的'期望值，那么满意度就会相应的提高。

第十周

这个星期，依旧是学习如何关于客户。上个星期，学习了降低期望值，这个星期，学习的是把握话题和话题的转移。作为客服，有时候我们是同时和好几个人交流，可能这个时候会有顾客把客服当做聊天对象了，问题一个接着一个。这个时候我们就要把握住话题，把谈话的主动权掌握在自己的手中。聊的内容如果越来越不着边际，我们就要主动的问问：关于商品还有什么需要了解的么？或者委婉的告诉顾客我们现在非常忙，如果没有什么问题能不能结束对话。在和顾客交流的过程中，还要注意一个时间上的控制。除了回答顾客关于交易上问题，可以适当聊天，这样可以促进双方的关系。但是我们要懂得控制聊天的时间和度，毕竟，我们的工作不是闲聊，我们还有很多正经的工作要做。聊到一定时间后可以以“不好意思我有事要走开一会”为由结束交谈。

客服周记总结篇六

参加了多场的招聘会、面试了多家的公司、衡量了多方面的因素，我选择了这家公司开始我的实习生涯。怀着兴奋、激动地心情，早早的踏上上班的公车，呼吸着清晨新鲜的空气，憧憬着新的一天。

来到公司陌生的环境、陌生的人和事，让我感觉有点拘谨，努力让自己的微笑减少言语上的笨拙。第一天并不像我想象的那样，由人事经理带我们熟悉公司的环境，结识新的同事。大家似乎都很忙，可能现在是业务的旺季吧。

实习的第一周，并没有像我们想象的那样，有什么业务性的工作让我们着手。我们只是简单的分配到一些事务性的工作，如整理文档、记录一些旧的文案等等。然后利用中午休息的时间结识了一些新的同事，熟悉了公司的环境。

实习的第二个星期小有收获

经过一周的实习，对公司的运作流程也有了一些了解，虽然还没有具体的操作过，但是在接触到新的事务不再不知所措，学会了如何去处理一些突发事件。比如在接到一些投诉电话的时候，懂得如何安抚客户的情绪，如何进行前期的一个简单处理等等。而且从工作地过程中明白了主动出击的重要性，在你可以选择的时候，就要把主动权握在自己手中。相信大家刚开始实习的时候，都做过类似复印打字、整理文档等的杂活，因为刚开始对于公司的工作内容、流程还不了解，所以做杂活成了实习工作必做的工作。虽然工作比较繁杂但是从中也学到不少的东西。所以说事情是不分大小，只要积极学习积极办事，做好份内事，勤学、勤问、勤做，就会有意想不到的收获。

实习的第三个星期初试牛刀

在经历了一周的打杂工作，让我对公司的运作流程以及业务有了一个整体的了解，因此这一周我们的工作内容也有了一个小变化，除了进行简单的客户资料整理，还开始负责对一些客户的回访工作，在这之前一直认为这是一个很简单的工作，因为在学校的时候都已经学习过电话营销的技巧了，但是在真正操作的过程中，发现中间还是有很多小细节需要我们注意的，比如在初次的回访中，尽量不要拖太长时间，一般控制在3—5分钟，就应该结束谈话，要不会让客户产生厌烦心理，同时在交谈的过程中，如何自报家门，如何进行一个产品的推介等都是一个小技巧，因为只有你站在客户的角度去思考问题的时候，客户才会愿意继续下次的谈话，如应明确你为它带来什么利益、做这件事对它有什么好处等，如

有可能尽量约见见面的时间，因为很多时候，很多问题通过见面的交谈效果会比仅仅通过电话的交谈会好的多，一个可以通过面谈了解到客户的一个真实的想法，在一些问题的说明上更具说服力。

实习的第四个星期现场操作

一周的电话回访，从陌生到熟练，从一个电话到n个电话的成长，每天来公司上班就是整理昨天的客户资料，看哪些客户的信息是需要继续回访的，哪些是今天重点客户，要通知其他人员去实地拜访的，接下来就要开始一个接一个不断地电话回访，回访的过程是漫长的，结果是令人心寒的，也许你打了100个电话，只有一个客户是正面的消息，其他的客户都是委婉的在拒绝，有的甚至是态度恶劣，而那一个正面的客户也可能随时的泡汤。终于开始理解前辈们了。

经过一周的电话洗礼耳膜开始有了职业病的征兆了，也同时对于电话产生了恐惧心理，相信这是每一个电话营销人员在自己独当一面后，所要面临的第一关吧！繁杂、枯燥的电话回访，但是却又是必须经历的。只有在克服这个经历后才有可能有更大的进步。

实习的第五个星期意外的收获

时间飞逝而过，转眼间已经实习一个多月了。回首过去的几个星期，学到了很多，虽然中间有些小小的抱怨，但是功夫不负有心人，总算是没有白白浪费过去的光阴。这要感谢在我最困难的时候同事给予的鼓励和帮助，让我克服了电话恐惧症。在他们的帮助下，我学到了很多课本上所没有知识，相信这会是今后生活工作中的一块宝藏。

有了这一个月多月的业务接触，感觉在拿起电话来也比较上手了，也比较容易调整好心态了。根据每个月的工作任务，开始给自己制定周计划，开始按章执行，对于自己的每一步都

做出了一个明确的规划。看似简单的工作计划，却涵盖了很多内容，一个工作计划必须是可实施的，每一个工作目标不是空话，必须是可实现的，这不仅仅是做给上级看的，更是做给自己看的，只有在实现了一个个目标之后，工作才会更有动力。

实习的第六个星期新的锻炼

经过将近一个月的电话回访工作后，除了汇报之前的工作情况，以及对此的一些小结，这一周我们有更艰巨的任务跟老员工一起去拜访客户（而这也就是我们下一个阶段的工作重点了）。

在出发地前一天我们就要将材料准备好，不仅仅是书面上的材料更重要的是你脑袋里的材料，在了解清楚客户背景资料后，要明确我们交谈的内容要点，这次我们交谈所要达到的结果是什么等等都要在心里有一个简单的规划。当然这些只是一些要点，更重要的是交谈的技巧等等。

当然以上所谈的那些，老员工是不会告诉你的，比如他这次要谈什么之类的，要如何与客户切开这个话题等等，只能通过几次旁听总结他们与客户在交谈时候的内容要点。在做足功课，最重要的也就是实战的演练，因为只有通过不断地演练才有可能有一个进步，要不就只是简单的纸上谈兵了。

实习的第七个星期小的进步

经过一个月的锻炼，发现自己进步还挺快的，这一周仍然做通过电话跟客户沟通的事情。偶尔也出去跟客户面谈。

由于自己向来比较内敛的缘故，首次与客户面谈显得比较紧张，也不大顺利，不过有了一次经历之后，进步了不少，再加上经理和同事的鼓励，自己尝试大胆的去应付，慢慢的好了许多。不再会在陌生的场合怯场。今天下来，面对经验比

我丰富的阅历比我深的多的多的客户，也能够通过简练清晰的表达让对方熟悉我们的产品，让他们对我们的产品产生更浓厚的兴趣。

人往往都是这样，没有经历过的话，永远都不知道事情到底是怎么一个样子，是真的那么难，还是并非如此，所以，不管怎么样，即使是自己完全陌生的事情，只要有机会，都一定要去尝试，努力去做好。因为没有经验，那么就需要做更多的准备工作。另外就是不要害怕失败，只要用心去做就可以了。等到熟练了，那么成功将是水到渠成的事情。比如我的第一次跟客户面谈，虽然我做得不够好，或者可以说失败了，但通过这次的尝试，却令我获益匪浅，对我之后的几次任务的成功都起到了极大的推动作用。自己也通过不断的经历和尝试检验了自身的水平和适应能力。

只有通过不断的努力，不断的尝试，不断的积累经验，才能够发现自己的不足，然后在弥补不足的时候，我们便实实在在的提高了自己。所以，不管怎样，努力去做吧，告诉自己，只要用心，就能做得更好！

实习的第八个星期新的认识

在公司里和在学校里是完全不一样了，每天紧张的工作状态，完全没有时间考虑其它事情。于是不知不觉的，就发现原来我短暂的2个月的事情就快要过去了。学到的了不少的东西，比如如何快速的适应公司的环境，融入企业的团体，如何更好的跟同事沟通，更好的完成既定的任务。这些都不是信手拈来的。都需要一个逐步的从点到面的认识。

展览是个很泛的概念，包含了很多很多的行业，展览最直系关系的是主办，承办，搭建（分主场搭建和特装搭建商）。旁系关系的有媒体，酒店，交通，饮食，医疗，农业，旅游等等。

实习的第九个星期回顾

通过这次的实习，我对自己的专业有了更为详尽而深刻的了解，并且把它结合实际的经济生活中。面对许多非常棘手又无奈的问题，通过过去大学里所积累知识的，是远远不够的，因为那只是理论而已，我体会到了实际的工作与所学知识是有一定距离的，与应用知识的距离就更为遥远。今后需要针对处于实际环境进一步学习相关的知识。特别关注现在的趋势，也许别人机会当作陷阱，但是自己一定要理智我感到对自己感触最深的是，提高自己交际能力，跟别人合作。一支真正的团队是一个能够真正为他人付出汗水的而不是虚伪在表面上做功夫。交往的目的是得到他们的认可与他们的信任。如何做到呢？这些完全取决于自己的言行之中需不偏不倚，需以身作则，需修身养性。因此待人要真诚，时时为人着想，处处为人行事。能够把自己溶入群体，而不耻向工人群众学习。要想立于不败之地，要吸收新的思想与知识，不断更新观念，趋于完善。这样才有利于思想与实际行动真正地结合，只有在思想演练，才能在最短的时间里把自己要从事的行业中处于的地位进而起着不可替代的作用，因为我将会为它比其他他人付出更多创造更多价值。我也应该得到我应得到的报酬与珍贵的经验。

实习的第十个星期总结

经过了将近三个月的实习对于展览会我认为企业一般存在着两种截然不同的观点与做法：有的企业，包括国内一些知名的大型企业，仍无法脱离粗放式的营销管理，常常仓促应战，展会营销工作缺乏针对性，组织策划尚停留在模仿阶段，缺乏对自身品牌独特的风格、独特的销售主张等方面的深入研发与创新。

反观展会营销工作做得比较出色的企业，总有一些共性存在：第一步就是根据公司的发展规划及营销目标，对企业的优势资源（产品、信息、技术、服务）或需求进行分析，之后再

斟选出适时对路的展会推广，最后再从策划的角度考虑资源如何出奇制胜。

其次，制定的展会计划实施组织工作要有弹性，包括对未来变化与竞争的思考，有必要地反馈与调整机制。

客服周记总结篇七

在顺丰实习五个月了，这五个月来我熟悉了这里的所以工作流程，做得也比刚进公司顺利多了，回想起来现在比起刚进来的时候真的学到了很多东西。下面就说一说我们天要干的事情吧。在顺丰公司，我作为一名仓管员，主要负责内容是卸车、派件分拣、派件出入仓、巴枪对比、码放分类滞留快件、通知自取客户来公司取件、滞留件盘点、接客服电话、补扫先天漏扫回单、处理时效预警里的疑似遗失件、处理邮件、退回件处理、作废件处理、异常件起工单、滞留件的抽查、扫收派件单、高价值报备、即日件报备、破损件报备等。

具体流程如下：

1、 整车卸车

卸车这是每天早上上班来到做的第一件事，我所在的点部朝阳点部，每天都有四班到件车，分别是早上七点、上午十点半、中午一点、下午三点半。车只要一到就要用巴枪进行整车卸车的操作。

2、 派件分拣及出仓

卸车之后就要将车上的快件一件件分拣出来，并按地址分给相应区域的业务员，经常会有一些地址不详或错分的就需要电联客户确认地址后在做处理，如果真的是错分件就在重新发往中转常等把所有快件分拣完之后就要用巴枪输入业务员的工号分别出仓。

3、 滞留件的入仓

当业务员把所有的货物都拿出去送之后，仓库的滞留桌上就会有许多的异常件需要处理，例如，客户电话无法接通或无人接听、客户电话空号、改时间再送、客户拒收、客户拒付代收货款、客户拒付运费等等。这些送不出去的快件就要用巴枪进行入仓操作在分类码放到规定的仓库位置上。

4、 电联自取客户来公司取件

每天每一班车的快件基本上都有要求自取的快件，这些要求自取的快件，我司都会第一时间电联客户通知他快件已经到了我们朝阳点部并告诉他点部地址让他在方便的时候带上身份证过来取件。

5、 滞留件盘点

滞留件的盘点是在每个礼拜的礼拜一早上操作的。一到礼拜一就会进仓库查看上个星期滞留的快件并将这些滞留的快件用巴枪做滞留件盘点的操作，然后制成表格以邮件的形式发送给长沙顺丰总部的指定人员。

6、 补回单

每天都会有漏扫或者业务员没有上交的派件运单，所以每天要将这写运单从电脑里面导出来并重新打印进行派件扫描。这是一件很繁琐的事情，如果前一天扫描不仔细或者业务员不交单的话，补回单将是一件让人很头疼的活。

7、 处理时效预警里的疑似遗失件

快件的遗失是一件很严重的事情，如果快件真的丢了是要赔偿给客户的。每天业务员派完快件之后就会用巴枪扫上门派件，并且将派件运单交到仓管手上进行扫描，如果业务员忘

记用巴枪扫上门派件的话，时效预警系统里就会出疑似遗失，这时时效预警系统就起到了一个关键的作用，只要打开时效预警里面的遗失预警就会显示出有可能遗失的快件即疑似遗失，而每天都要将这些疑似遗失的快件运单图片打印出来，并问相对应的业务员此快件到底送了没有，如果送了就叫他用巴枪补扫上门派件并上传回单。

8、 处理邮件中的问题件(退回件、作废件)

邮件的处理是每天工作中最繁琐的事情，这些邮件都是客服发来的，大多都是些问题件的处理，每天下班之前要把客服发来的邮件看完并将邮件里面提到的问题件处理好，如要改电话号码的问题件、要求退回的问题件、要求作废的问题件、要改地址转寄的问题件等等，这些都要当天处理好。

9、 异常件起工单

异常件起工单即将当天的问题件上报给客服，如客户电话无法接通或无人接听、客户电话空号、改时间再送、客户拒收、客户拒付代收货款、客户拒付运费等等。这些都要及时上报给客服，让他们尽快给出处理方式。

10、 滞留件的抽查

滞留件的抽查即将业务员每天滞留的快件中随意抽出25件制成表格，表格内容要有快件单号，相对应的业务员工号、姓名、滞留件数及滞留原因。到了每个礼拜的星期五则将这些表格统一以邮件的形式发给指定的人。

11、 扫收派件单

每天业务员出去回来都会将派件运单和收件运单拿回来交给仓管扫描，每天都有很多派件运单和收件运单要上传，我们朝阳点部每天大概有三千多张运单要上传，而且扫的时候还

得很仔细，如果楼扫了，第二天还得很麻烦的补单，所以每天的扫单工作也是很繁重的。

以上就是我在顺丰每天要做的事情，虽然经过五个月的学习，我对工作上的事情都做的挺顺手了，但是还是有很需要学习的地方，离实习结束还有一个月，我会继续努力，继续学习的。