

企服部门工作总结(模板7篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

企服部门工作总结篇一

我于20xx年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，四个多月来，收获良多，感慨也不少，现将8月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。

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年九月工作计划中详述。

8月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于8月x日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于8月x日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年8月x日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对x逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进x更好的发展。

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

（1）服务整顿活动

8月x日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹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《x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承诺的

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8月x日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于8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，再到对自己的要求上都对服务和塑造有了一个比较深刻的理解和认识。有x%——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承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对塑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。

企服部门工作总结篇二

20xx年对于客户服务部来说是具有挑战性的，年底交房业户要求在春节前入驻办公，不容疏忽的流程手续，紧迫的施工周期，幸在公司领导及各方力量的大力支持下，在部门员工努力工作下，在各部门积极配合下，顺利完成了20xx年的预计目标。

客户服务部20xx年度总结工作：

自20xx年11月25日起，根据客户服务部原定架构所有在编人员正式到位，首先配合完成11月28日至于12月1日大厦业主交房工作，以及接踵而来的二次装修接待工作，目前跟进落实前台日常事务安排，大厦外围绿化环境、楼内公共区域环境

日常巡检工作，建立大厦客户档案，并着手落实档案的管理工作。截止至20xx年12月17日共办理交房手续80户，系136套单元。办理二次装修手续23户，二次装修验房1户（1310单元），二次装修还未进入退款阶段。车位报名1户（1610单元）。

截止至20xx年12月2日，共有46套单元103个问题须进行整改，开发公司各条系正加紧维修、整改中，客户服务部计划于12月20日起，协同开发公司工程部、设施服务部对所有整改项目进行检查，并予以三方签字确认，随即告知业户整改结果，并做好业户现场签字确认工作。

本年度客户服务部根据交房前实际情况组织进行交房当日服务岗位及职责的相关培训。要求在交房当日真正做到专人专职，做好客服部的本职工作。客户服务部20xx年度工作设想：

加强大堂接待及前台接待岗位培训工作，要求每个员工都通晓基本操作要求，及时更新业主信息，每日记录业主来电来访投诉、报修及其他服务事项，并协调处理结果，及时反馈领导、做好电话或拜访回访工作。避免因沟通不畅造成误会产生，影响业户对大厦管理之整体形象。

做好项目各类物资采购及日常管理工作，建议建立客户服务部员工绩效考核体系，推行月度考核机制，倡导员工加强学习专业知识，更自觉得遵守并维护公司及部门的管理制度。须重视大厦的精神文明建设，组织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。

对已建立的基础客户信息进一步完善，因交房期间所漏填或须交还的业主信息类文件及时补充入档，建议增加业户信息及二次装修信息的卷内目录以便分别。加强对部门文件档案及业户档案的完善工作。

加强与业户之间的沟通与了解，每月定期对已入驻大业户/重

要业户进行拜访工作，对于业户提出的建议及意见记录详细，及时反馈管理处，填写相关事件处理意见；对未尽事宜及时跟踪，在已有能力范围内为业户排忧解难。如遇管理处无法配合完成之工作，将由客服部负责牵头跟进回复业户方，避免业户产生不满情绪，为年终的业户满意率打下扎实的基础。

定期与专职租赁工作人员了解大厦内租售动态，要求其明确当前租赁业务的大势走向，包括周边楼盘不断浮动的区域价格，以及本楼盘价格定位的依据所在，总所周知大厦出租入驻使用率的提高有助于物业管理费的收缴以及催缴工作的开展，因此需积极认真做好开发商租售处及业户提出的配合看房工接待作。安排保洁做好空置单元的清洁工作。

在往后的一年里，对部门内岗位职责进行细化，明确责任和权利，避免工作中出现死角，把服务工作做到以人为本、做精做细。我们当遵循公司的若干要求，努力提高部门的管理和服务水平。力求将服务工作做到更人性化及专业化，让业户感受德一置行的专业服务精神。

企服部门工作总结篇三

- 1、维护好企业与客户的关系，尤其是与大客户的关系，不断提高企业的服务水平。
- 2、不断地为企业收集最新、最全的客户信息并对之进行详细分析和加工，增强企业对信息的管理能力。
- 3、运用客户投诉处理技巧，消除企业与客户之间的误会，达到相互谅解为企业营造最佳的运营环境。
- 4、做好服务质量管理工作，提升客户忠诚度，赢得客户的信赖和支持，为销售活动打下良好的基础。
- 5、通过建立新进的呼叫中心系统，有效地为客户提供高质量、

高效率、全方位的服务，同时也进一步协调企业内部管理，提高服务工作效率。

6、积极的配合企业的销售和售后服务管理，提高客户的满意度、忠诚度。

考勤管理：

- 1、员工须严格按照公司作息时间表进行签到，不得迟到、早退。
- 2、任何类别的请假都须按照公司的请假流程提前申请，紧急情况必须由总经理特批。

客服服务要求的的管理：

1、在为客户服务时，谨记自己代表公司形象，应注意个人言行举止，担负建立、维护公司品牌形象的重要职责，友好热情的为客户服务。

2、随时做好客户意见记录并及时反馈给部门领导。

3、上班时保持电话震动或静音状态。

4、专业回答并解决客户的问题。

1、新进员工的培训工作：公司对新进员工进行统一的岗前培训，主要目的是为了为了使新进员工尽快熟悉公司概况，了解公司企业文化及管理规章制度。

2、相关岗位知识的培训：为了能够提供完善、优质的服务，客服部就必须让每位新进员工了解相关岗位知识和工作技能。

3、客服人员在岗培训：主要采取内部员工工作经验交流和专业讲师讲座的方式进行培训，把一些好的方法通过交流传授给每一位员工。同时公司也会邀请一些专业人士为客服人员

进行培训指导。

4、老员工指导新员工，共同进步。

5、客服例会：客服部的例会每周一次，主要会议内容是对周工作计划的制定、工作经验的总结。

1、客服部在所有部门中属于人员数量较多的部门，对于办公用品的消耗量也相对较大，所以节约成为了我们工作的重点之一。

2、招聘、培训工作，客服部属于公司与客户直接交流的重要部门，所以员工素质和业务水平成为了我们首要工作。

3、对于员工的业务水平进行不定期考核。

企服部门工作总结篇四

项工作计划完成情况：

9 月份 5 项工作计划完成情况：

1、 督导团购、黄页、宽带“跨越万户县”业务发展。截止 9 月 25 日，共完成邮政局、安家财政所、商务局、海 岚数控累计 178 部，完成团购预算 68%；黄页签约 5000 元；完成宽带跨越发展业务量 574 部，各分局、网点的接入点下沉工程正在陆续开通，预算 10 月、11 月份将形成宽带发展高潮。

2、 全面开展本地畅打签约，移动客户存量维系保有工作 计划完成。 本月累计签约本地畅打套餐 1300 余户， 极大地稳定了用户， 移动用户快速下滑的局面得到初步遏止。

3、 启动“渠道季”网点营业门面及互联网手机卖场装 修，

卖场已于9月25日开业、乡镇网点营业门面协议已签订。

4、收集竞争商情信息，开展157话务回流策反工作。本期商情信息：通过广泛地在城区人流集中区开展路演活动，具体营销政策为：用户缴300元购手机，送200元话费（80元立即到帐，120元分12个月到帐），送自行车一辆，套餐任选，被叫免费，无保底，用户不选择来电显示则不收钱。

5、农村分局营销工作。开展了农村分局手机进村组规模推进，烟信通营销共分5

个小组，截止9月25日净增烟信通手机195部

6、农村刷墙广告25块预计在本月底可全部完成。

7、迎接市公司楚总一行到郟西公司调研手机规模发展的`问题，到土门、香口网点现场观看了解情况，召开前端、部分分局负责人座谈会，增强业务发展的信心。

8、到上津分局、土门分局、观音分局检查手机规模发展落实情况、营业厅宣传落实情况，总体情况比7月初有较大改善，横幅悬挂已到位。

9、对营业班业务办理原始工单、装机线位问题进行了调查并通报考核。

10. 行风评议相关事项落实准备。

10 月份工作计划：

1、接应全市“大战一百天 打好五大仗 规模大发展”集中营销活动。

2、拓展空中充值站点，落实农村渠道“1+n”□“一村一店”

规划建设。

3、优化调整全业务佣金体系。

4、落实行风评议相关工作，提升营业厅服务水平。

5、做好三季度各项营销活动的考核兑现工作，督导国庆节期间业务营销。

企服部门工作总结篇五

随着公司的脚步迈入新的一年，管理处总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的收费指标，完善档案管理并将对客服服务工作做深、做细。我部要严格按照公司的各项规章制度、制度办事，鼓励员工提高工作热情，积极配合、协调公司及管理处各部门的各项工作，发挥我部在管理处中应起的作用。

20xx年度个人/部门提升计划

为使客服部成为紧张、团结、活泼的集体，本人应在管理处制度的执行上更加严格，在承担工作的责任方面要大胆一些，勇于承担责任。多了解和关注国家的物权法规，随时掌握第一手的资料进行培训，全面提升我部员工的素质与服务水平。

对于公司管理的意见和建议：

希望公司尽可能的多提供一些培训和参观的机会。

希望公司定期组织员工搞活动，增加团队精神营造更好的工作氛围。

月湖兰庭小区管理处 客服部：胡晶 20xx年1月13日

客服部

20xx年

企服部门工作总结篇六

xx月，我正式升任皇庭玺园客服部主管，对于我个人来说是新的人生驿站。从一线员工不知不觉中就从事客服工作近四年，感慨颇深。虽然很多人不了解客服工作，认为它只不过是接下电话、做下记录这些无聊的事情罢了。其实不然，要做一位合格的、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的沟通技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，这一点我是深有体会。尽管客服工作很平凡，但它即将在客户的日常生活中扮演着重要角色，而且我相信随着社会的逐步向高端水平的发展，势必被多数人所看重。

时光如梭，转眼间工作即将结束，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这半年中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着皇庭玺园前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

一、规范内部管理，增强员工责任心和主动性自皇庭玺园客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不齐：对物业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和责任心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。对其进行了物业管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不同的人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，部门员工已经从原来的被动、办事拖拉的转变成为较主动的、积极的工作

状态。

二、严抓客服人员的礼节礼貌，提高服务意识客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和业务素质直接影响着客服部的整体工作。这半年本人制定了较全面的物业管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和业务素质。

三、圆满完成皇庭玺园从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。

四、密切配合各部门的其他工作，做到内外协调一致，并监管了服务中心员工宿舍的房屋租赁事宜。

一、继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期物业管理不同阶段制定相应的培训计划。

二、协助开发公司销售楼盘，着手准备前期物业管理的接管验收工作和入伙工作。

三、完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化、流程化管理。

四、密切配合各部门的其他工作，完成上级领导交办的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：客服人员由于从事前期物业管理时间不长，整体的业务水平和专业素质偏低，在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高，接到问题后未及时进行跟进和反馈。为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现公司目标，

为公司贡献一份绵薄之力。

企服部门工作总结篇七

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都能够给人很大的成长。以下是一位电话客服工作总结：

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月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xx银行电话银行客服中心的一员。

在那里，我们每一天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨日的外呼和呼入状况中总结一些错误，在第二天强调这天外呼就应注意哪些问题；在那里，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，让我们在应对各种刁难的客户时都能游刃有余；在那里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都用心参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在那里，我们每一天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在那里，每一天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行xx中心大家庭般的温暖；在那里，我们每一天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在那里，我们在xx银行电话银行xx中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……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，使我简单起来。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。

从这几月的工作中总结出以下几点：

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选取了建行就是选取了不断学习”。作为电话银行xx中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅仅是任务，而且是一种职责，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维潜力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。

2、注重克服思想上的“惰”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建行的企业文化；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。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中持续好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。

3、增强主动服务意识，持续良好心态；

4、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。