

# 最新客服部年终工作总结(优质10篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。相信许多人会觉得总结很难写？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。

## 客服部年终工作总结篇一

斗转星移，进入xxx已四个多月，我一直从事客服咨询专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名xx人，由衷的感到自豪。四个月的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下：

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化的同时传达企业的文化形象。”七月份来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，培训内容包括药品的基础知识、中医的基础知识、产品xxxxxx颗粒的基础知识、客户常见问题及解答、销售技巧。通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司的文化氛围有了充分了解。

之后我开始进入客服工作，客服工作的主要任务：

一是接听客户的呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热情的回答。

二是对已购买的客户进行回访，对用药效果进行了解、对用药方法进行专业的指导。客服工作的这两点看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的情况，并对公司产品的

后续市场推广有很大影响。

随着销售行业的不断发展，药品销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户提出的药品问题，给予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。客服工作是一个直接面对不同失眠客户的工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所遇到的问题进行总结。在管理好手头现有失眠资料的同时，我根据大部分失眠患者具有糖尿病的情况，总结了糖尿病的相关知识。根据不同时失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，当今社会一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，中药药品尤其如此，如果不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范使用方法的的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害。客服工作主要体现在交流二字，和客户的交流，能够更好的了解客户对产品的需求，和同事之间的交流，能够增加工作经验，分享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

“没有规矩不能成方圆”，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。在公司工作的四个月时间里，作为一名客服人员，我没有出现无故请假的情况，在此期间很好的完成了工作任务。积极参加公司组织的各项活动，比如：

拓展训练、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

## 客服部年终工作总结篇二

20xx年即将过去□20xx年即将来临，值此辞旧迎新之际，完美时空物业客服部对20xx年工作进行回顾和总结，以便在新的一年里，改正缺点，克服不足，更好的为业主服务，创造项目及公司的品牌。

全年工作主要成绩：

### 1. 客服平台的改善：

1.1制定了客服“应知应会”课件，并对客服部员工进行了专门培训，完善各岗位职责。

1.2定期统计helpdesk前台记录、分析、查找不足并持续改进。

1.3加大员工岗位技能、职业道德培训。以五常法为主，创造条件为员工提供学习专业技能的机会，加强与各部门的沟通交流，使客服人员掌握相关专业知知识，了解工作动态，正确处理，及时回复业主的求助和提出的建议。

### 2. 园区绿化及大厅绿植的改善：

2.1经过与绿化公司的多次沟通，使园区绿化合格率整体提升，通过有效管理，使绿化施工趋于规范。

2.2对大厅内的绿植进行了整体更换，不断的改善了大厦室内环境。

2.3与绿植公司积极配合，及时打药防止了“美国白蛾”在

园区的漫延。

3. 为园区业主提供更多的服务和协作。

3. 1多次配合园区内的业主接待市区两级领导来园区公司视察。

3. 2与园区业主协作成功举办了20xx年“完美时空之夜”新春联谊会，大大加深了物业公司与业主之间的感情。

4. 保洁及服务品质的改善：

4. 1组织了多次对保洁人员的培训及技能考核，并进行了垃圾分类知识的专业技能培训，使其能更好的为园区业主服务。

4. 2对垃圾进行了分类处理，接受了市区两级领导的检查，得到了好评，并将园区向市里申报了垃圾分类“优秀示范园区”。

4. 3撤出了在地下车库的垃圾站，将垃圾站移至在了园区外围的新建的垃圾站，消除了地下车库的异味。

4. 4对园区内的垃圾桶都进行了分类处理，张贴了“可回收物”及“不可回收物”的标识，响应了国家号召营造绿色的工作环境。

4. 5改善卫生间的设施和环境，安装了烘手机，摆放了绿植、增加了温馨提示，提升卫生间的档次。

5. 积极配合上地街道的工作，成功组织进行了本园区的人大代表换届选举工作。

6. 与业主之间的沟通：

6. 1为业主的入住装修提供一站式服务，并全程跟踪，协调装修中各项事宜。
6. 2对毗邻业主相互抱怨及纠纷，从中调解，如a403xxxx反映三层xx电信机房电磁干扰问题，物业部做了大量工作。
6. 3在消防通道建立了羽毛球场，为午休的业主们提供了运动的场所。
6. 4对业主提出的意见和建议，认真对待，及时整改，如业主反映大厅内无时钟及园区大厦无楼牌号的问题，物业部对此及时做了整改。
6. 5大厦内制作安装了新的不锈钢的企业名录，方便了来园区访问的客户，也大大提升了园区大厦的档次。
6. 6成立了“贴心管家小组”，专人负责，更好的为业主提供了贴心服务。
6. 7在一层各电梯厅的'门口设置了宣传栏，客服部成立了宣传小组，制作海报等宣传园区快讯，建立了一块宣传阵地。
6. 8成立了“应急督导小组”，制定了各种突发事件的处理预案。
6. 9成立了“品质监察督导小组”，每日检查各部门的工作，大大提高了工作效率，改善了服务品质，消除了工作死角和安全隐患。
6. 10收到业主包括表扬感谢信在内的多次赞赏，尤其是物业部拾到了a603装有重要财务票据的皮包，由于物业部的及时归还避免了a603遭受到巨大的财务损失，得到了业主由衷的感激，物业部的工作得到了广大业主的肯定。

7. 对文件的收发及存档管理的改善：

7. 1以表格记录的形式登记，使收发文件有据可查。

7. 2对保存文件进行分类保存管理，并张贴标识，使文件的查找直观化、简捷化。

7. 3对电子文档的保存实施序列化管理，对号搜索，即可获得。

8□iso9001认证体系贯彻执行：客服部认真学习贯彻公司制定的质量手册、程序文件，在日常工作中以《服务质量检查表》表格记录的形式体现工作记录，改善服务流程，使部门工作更加规范化。

以上是完美时空物业客服部对201年工作的总结，在即将到来的20xx年里，我们也会遵照项目部的指示，按照项目年度工作计划的安排，有效的推进、调整、完善、实现预期工作目标。

## 客服部年终工作总结篇三

丰富繁忙的2018年已经过去，崭新的一年接踵来临。在过去的一年里，我们客服部在各级领导的关怀和正确的领导下，在各部门的积极配合下，在客服部全体员工的共同努力下，客服部门圆满的完成了一年的各项工作任务，现总结如下：

一、2018年年初，对xx东路x号小区x号楼xx户业主的xx资料进行了收集填写，并网上录入，在最短的时间内办理了xx户房产证及他项权证，并将他项权证移交银行、公积金，同时退回住房公积金保证金xx万元，并同时准备xx户拆迁户办理房产证，土地证资料，并协助拆迁户办理房产证，收集填写xx户健康东路x号小区x号楼办理土地证资料共计xxx本，办理了xx户土地证。

二、为了使销售档案规范化，整理了从20xx年至2018年之前的销售档案，将xx花园□x号小区□x号小区销售档案进行了资料分类成册，对档案进行编码、装订、装盒、贴标签，共计xx卷。并制作了电子版的卷内目录以备查，整理公司人员证件及借阅工作，也制作了电子版的汇总。

三、前期认购期，根据公司销售制度审核每日签约的认购单，登记台账，销控好房源。

四、为了后期更好的工作，根据房管局的要求，提前制作了《商品房买卖合同》共计xx套xxx本，对公共部分盖章、粘贴。

五、为了xx号小区的宣传工作，为了2018年x月x日房交会，准备了房交会的资料及前期工作，使x月x日房交会圆满顺利进行，同时负责管理统计发放礼品，并将房交会资料装订成册以备查，对2018年其他房产公司的信息，通过电话调查，对多家房产公司价格进行了调查及汇总，通过这次房交会对xx号小区的开盘奠定了基础。

六、为了使公司能尽快预售，准备收集xx号小区预售证资料，并进行网上申报，在前期部x经理的积极协作下，在最短的时间内办理出预售许可证，使下半年的工作有了一个好的开始。

七、因为客服部门工作比较繁琐，稍不注意易出现重复工作的现象。因此，要求每一个人要细心、细致，时时刻刻，时时处处都要细致的做好每一件事，为了保证工作的进度和质量，在工作质量和要求上突出“严”字，要提高工作质量，就必须在工作中严格要求，严格把关，克服“过得去”的思想，周密安排，努力提高工作质量和效率，要想取得预计的效果，关键取决于过硬的工作作风，每人必须认真，严谨的规范的完成每件小事，每一项具体工作，才使我部门在预售期的第一个月底x月x日顺利的将xx户贷款资料上报及审批通过，使xx户客户贷款在最短的时间内全部到公司账户，给公

司带来了效益。

八、截止2018年x月x日，已审核商品房买卖合同xx户，并正确无误登记房源，做好台账，使销售回笼金额与财务回笼金额无差异。收集、填写、上报贷款客户资料，其中网上录入，扫描上传贷款客户资料，正确无误的填写公积金、银行借款合同，办理预告、预抵证，共计贷款到账金额xx多万元，放贷率达100%。

回顾这一年来的工作，我们部门之所以能够较圆满的完成工作任务，主要是因为以下几个方面：

一是公司领导的重视支持；

二是公司其他部门的配合协作；

三是本部门员工的团结协作，共同努力的工作。

在总结成绩的同时，还有很多不足的地方需要改进和努力。

在新的一年里，我部门要积极适应公司发展的要求，随着公司不断的扩大、规范、完善，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需要掌握的知识更广，为此，客服部门的全体员工将更加勤奋学习，提高自身素质和技能，适应公司的发展要求，做好2019年的工作计划，紧紧围绕客服部的业务工作，以创新的精神完成好各项工作，提高工作效益，增强工作的主动性、积极性和创造性，为了我们公司更上一层楼而努力工作。

## 客服部年终工作总结篇四

1、主要从"内强素质、外树形象"着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

## 客服部年终工作总结篇五

一、抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏[]20xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务

竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证 " 两鸿 " 满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20xx年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营造良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

xx□1n□服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释，良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲！

记得有一位实战培训专家曾说过， " 简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情快乐做，你就是赢家 "。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三赢。

## 客服部年终工作总结篇六

20xx年是客服部深化服务、全面提升综合业务能力的一年，在部门领导的带领下，客服部各班组同心协力、相互配合，客户接待办以“提供优质服务，提升业务水平”为目标，认真做好接访工作，积极协调、解决用户反映的各类投诉和咨询问题，服务工作取得了一定的成绩。1—12月客户接待办接受用户反映的各类问题651件，电话咨询余3100余次，用户投诉处理率100%，用户满意率达98%以上。现将201x年工作总结如下：

今年四月，在参加了郑州水司王慧主任的培训学习后，客服接待员在加强学习原有供水服务接待岗位职责及熟悉各部工作流程的基础上，更进一步开展规范服务；并确保熟练掌握客服部下发的《供水常见问题》和业务知识，进一步强化综合业务水平，以应对用户的各类咨询，及时解决用户反映的问题，为提升公司客户服务工作打好基础。

客户接待办根据工作中的实际状况不断完善服务细节，对“当月投诉记录分类统计表”和各类服务记录进一步细化，方便随时查阅，使各项工作更加有序运行；每月及时对登记用户进行回访，以便掌握工作完成情况。九月份以来为了进一步提高工作效率，防止推诿扯皮，客户服务部加强了“工作联系单”的使用，对用户反映的问题随报随签，及时跟踪落实情况。对待“三来”用户，接待人员始终做到热情服务、耐心解答，对投诉事件做到件件有落实、事事有回音，严格执行“首问负责制”和“一站式”服务，让用户满意、认可我们的工作。

在日常工作中，客户接待办经常接到市长热线办、报纸网络报道的供水方面的信息，遇到这种特殊情况，客服接待员及时将问题上报，并主动与用户沟通，多次协调各相关部门前往现场查看、制定措施、化解矛盾，找原因想办法，尽快解决用户的各类用水困难，不让用户为用水产生麻烦。遇到不

理解的用户，服务人员都会耐心解释，宣传供水条例，讲解供水知识，将用户不理解的地方解释清楚，让他们的问题得到处理，尽量做到让用户满意。

有一次，有位物业老板气冲冲来到接待办，叫嚷着反映问题，接待员王皎问清是由，开始打电话落实，因为牵扯情况比较复杂，所以在逐步落实时这位老板等不及，就发起了脾气。当接待员进一步耐心解释时，她不由分说把办公桌上的物品全都扔在地上，为了缓解气氛和用户情绪，王皎同志强忍内心的委屈，向用户做出道歉，虽然事后内心久久不能平静，但是为了公司形象，她还是及时调整心态继续投入工作。客服的工作平凡而琐碎，应对各类用户诉求和及时化解矛盾就成为了接待员们的必修课。因为工作需要，客户接待办的接待员今年相继调整过五位，每个人都遇到过不讲理的用户，不管遇到再大的困难，都会以维护公司的形象为主，为顺畅开展工作将自身情绪先放下，帮助每个用户解决问题。不管是谁在这个工作岗位上，都牢记客服宗旨和服务职责，为公司利益和公司形象兢兢业业无私奉献，不计个人得失。

为了提高工作效率，接待员们主动与供水热线、供水营业厅和其它相关部门沟通交流，互相理解、互相帮助，尽快解决用户来回反映而没有及时落实的问题，争取在最短的时间内让用户的问题得到满意的解决，进一步提升供水行业形象，提高工作效率，让用户放心我们的工作。

当然，我们的工作中仍存在不足，一是现在的接待、服务任务重，人员少，在岗接待员不断变换，客服人员业务水平还需进一步提高；二是进行系统培训机会少，只能在工作中总结经验；三是人性化优质服务不够，需要在以后服务工作中更加完善，不断从工作经验中汲取精华、学以致用，提高个人综合素质，进而提升公司良好的社会印象。

展望新的一年，我们要积极按照公司党委和本部门的要求，依照20xx年工作计划和责任目标，围绕公司及客户服务部工

作，开展如下工作：

- 2、每月及时做好各项记录表的汇总整理和用户回访工作；
- 4、做好本部门每月的安全和卫生工作；
- 5、完成好公司和部门布置的各项临时任务。

20xx年我们将以创新的服务精神完成各项工作，深入落实服务承诺及“首问负责制”，强化“一站式”服务理念，提高工作时效性，增强工作主动性、积极性和创造性，让用户更加满意，努力使2014年客户服务及各项工作取得新成绩！

## 客服部年终工作总结篇七

忙碌的2020年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自20xx年x月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、

法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

### （一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

### （二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《xx市住宅区物业管理条例》、《xx工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解

决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

## 客服部年终工作总结篇八

在公司售后服务部工作已经有了一年，在这一年的工作中，我以“客户至上”为理念，以“服从领导、团结同事、认真学习、扎实工作”为准则，认真完成了领导安排的各项任务，自身的业务水平和工作能力也得到了提高。现将一年的工作情况、心得体会以及以后的努力方向汇报如下：

### 一、树立全局理念，做好本职工作。

我认为售后服务工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度化。”限度的保护客户的利益，是提高我们产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好售后服务工作，同时也为了及时反馈产品在使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足现场的使用要求。一年来，认真履行的岗位职责，较好地完成了各项工作任务：

1. 在售后服务部及各分公司领导及同事的配合下，建立、健全了售后网络体系，及时全面地掌握客户信息，实现了服务联系和协调的及时性。
2. 在售后服务部及各分公司领导及同事的积极配合下，完成了售后工程的程序备份工作，健全完善了售后服务档案。
3. 在售后服务部领导的指导以及各部门同事的积极配合下，起草了售后服务工作月报，建立了通畅的信息平台。

4. 对售后产品质量月报分析归纳处理，报部门领导及质管部，及时处理客户问题，改进产品性能，提高产品质量。
5. 给各分公司售后人员提供技术支持，解决客户难题。
6. 认真完成领导安排其他任务。

## 二、精于专业技能，勤于现场观察。

我公司开发的产品具有世界一流水平的新技术，涉及多个专业，对售后服务人员专业技能要求很高。售后人员不但能解决单独的设备故障，还要求能从系统整体考虑问题，提出完善的解决方案。作为一个服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与客户交流，对于解决问题和提高自己的专业技能至关重要。我积极学习并参与新产品的调试，提高自己专业技能。在公司三次客户培训过程中，与客户及各分公司售后服务人员共同学习。在售后回访时，不但提高了专业水平，而且还从各位同事身上学到了做人做事的道理。

## 三、善于沟通交流，强于协助协调。

售后服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力。对于新技术，客户往往有操作不当的情况，并不都如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，提高客户维护应用产品的水平，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

在今年的售后回访的过程中，我深深地体会到：客户看中的不仅仅是产品质量，更看重的是售后服务。真正的销售始于售后，我们有因售后不好丢失市场的案例，也有因售后很好加签合同的情况。售后服务过程中，处理情感与处理事件同样重要，我们要用超值的服务态度、超值的服务质量来感动客户，站在“客户利益”角度上，向客户介绍推广新技术、新产品，提高客户对我公司产品的忠诚度。

#### 四、改进不足，展望未来。

我在售后服务部工作了一年，做了一些工作，学了很多知识，提高了不少能力，还存在很多不足和问题，需要学习和改进：

1)、新技术、新产品掌握的不够，还要加强理论与实践学习，要参与到工程现场去。

2)、要到售后服务现场去，了解客户需求，从根本上解决客户的问题，同时进一步完善售后服务档案。

3)配合售后服务部领导加强各分公司售后服务人员的专业技能培训。

4)工作创新意识不强，还需要多加学习，多去售后服务现场，提高自己的工作能力。

在今后的工作中，我将发扬优点，克服不足，以对工作高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作。

话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要明白什么话就应说，什么话就不应讲。如果不留意踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。因此，在和顾客沟通的时候，务必注意以下几点。

首先，不要与客户争辩。销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。

即使我们在线下很不生气，但是我们也不能够把情绪带到线上。线上的我们就应耐心倾听客户的意见，让客户感受到我

们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。在跟客户交谈的时候即使应对的是电脑我们也要持续微笑，因为客户是能够从我们的字里行间里感觉出来。微笑是一种自信的表现，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

第三，不要直接质问客户。与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。比如：您为什么不买我们的产品？您为什么不信任我们？您凭什么认为我们的产品不是正品？诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的。

最后，推销要有互动性，避免单方面推销。什么样的销售才是最成功的？我认为实现双赢的销售才是最成功的。实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。因此，我们销售时首先就应倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮忙他解决实际的问题。如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。金牌客服不是一天炼成的，只有每一天进步一点，不断的加强自我的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

## 客服部年终工作总结篇九

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一

落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

## 客服部年终工作总结篇十

光阴似箭，时光如梭，转眼之间，客服部成立已经两个年头了，工作虽然繁忙，但在公司领导的关心支持下，部里各项工作有条不紊，和其它部室团结协作，共同努力，认真履行工作职责，较好的完成了上级安排的各项工作任务。现将组建以来的工作总结如下：

在共性目标中，客服部完成情况如下：

一、我部无违反安全生产、党风廉政建设、计划生育现象，并积极贯彻执行党的路线、方针、政策，遵守国家法律法规，真抓实干，严格落实公司各项规章制度，全面完成了与公司签订的工作目标。

二、切实加强了党风廉政、政风、行风建设，严格遵守了“五禁止、十不准”，无重大违纪违法案件发生。

三、继续深化创先争优活动，在党员队伍中，按照“五个好”、“五个表率”的要求发现、培养和树立先进典型；认真开展优质服务，兑现了“服务承诺制”及“首问负责制”，热情接待办事群众，服务满意率达100%，投诉处理满意率达100%。

四、狠抓安全、生产管理工作，安全生产责任落实到位，无重大责任事故发生。落实信访责任制，无赴省以上集体上访

事件，并认真办理局交办的市长热线、信访件及各类督办件，按时按要求上报了办理结果，办结率达100%。

六、在做好本职工作的同时，客服部的全体员工们能积极完成上级安排的各项临时工作，如组织人员进行客服基本知识培训，做好争创国家卫生城市责任区卫生清扫和防汛工作，积极参加“学习十八大党史知识竞赛”活动并取得优异成绩。

在业务目标中，客服部完成情况如下：

一、服务窗口业务精准、积极协调解决各类咨询和投诉问题。

各服务窗口紧紧围绕公司总体发展目标，积极配合客服部总体工作部署和工作目标做好本职工作。

1、营业厅共计收缴水费91897828、91元，共计出票279017份。营业厅主要担负公司供水用户水费收缴、水费水量查询、电话咨询、业务接待等多项服务工作。自大厅成立以来，始终本着“诚信为本、优质服务”的宗旨，内强素质，外树形象，通过真诚接待、耐心解答及详细宣传，赢得广大用户的声声称赞！面对各式各样的用水客户，大厅工作人员总是以平和的心态，坚持微笑服务、耐心解释，取得他们的理解、平息怒气、化解矛盾。

2、客户接待办和供水热线共计接到各类问询及投诉电话5万余起，其中有详细记录的3120起，同时认真及时地做好用户回访工作。客服热线肩负着全市供水用户对各类用水方面的咨询、报修、报漏等工作，每天的电话问询量非常大，尤其是在四月份热线班由原先的五班运转调整为四班运转后，工作量较之以前更加繁重，大家的休息时间少了，工作量无形增加。今年夏季持续高温，铺设复线管网工程及电业局经常停电等原因水厂不能正常供水，造成了城区供水不足、压力不足等现象频繁地出现，随之而来的是电话量不断增加；特

别是主管道爆管时，我们一天的电话量多达1000余次，由于电话量过大，热线班长为了缓解大家的工作压力，无论是在周末还是节假日，都主动牺牲自己的休息时间来公司加班，和值班人员一起接听电话。热线员马玲同志被公司抽去参加春晚排练，为了不耽误工作，经常在排练结束后，拖着疲惫的身子依然能够坚持在岗位上，到晚会彩排和演出时，其他同志就到岗顶替她值班，大家相互支持，相互配合，就是为了解一个朴实的信念：不能耽误工作。

3、部办公室严格执行工作职责，管理好本部车辆，受理来人来电及安排生产调度共计1686起。

## 二、认真落实一站式服务，真情为民。

1、行政审批中心办件业务受理窗口共受理各类涉水申请909件，一周办结率达100%，用户满意度达100%，中心及纪委联合下发的针对窗口办件情况的每月综合得分均在100分以上；新增的收费业务从4月1日起收费总笔数4289笔，总额625367、15元，两个业务窗口无一例用户投诉现象。工作期间随时迎接各阶层人士的参观及检查。

2、发展新用户是我们义不容辞的责任，也是工作中的重中之重。面对具体任务必须亲临现场，真干、实干。坚持每周五从羊山行政审批大厅取回用户申请件并编序排队，无论刮风下雨还是炎炎烈日每周一都要雷打不动一如既往地组织相关人员深入现场实地勘察工地，有时多达40余户。冬天冒着严寒，手指冻得通红；夏天顶着酷热，汗流浹背。我们不言苦，不言累，化阻力为动力，日复一日，年复一年，凭着干一行、爱一行和对工作的热情，严谨认真，一丝不苟，努力完成新时期的用户发展工作。一年来，用户发展办共下各类例会、审批报告及退件1252份，并对有关信息和数据进行妥善收集归类、存档。办理破路手续37户，现场核实后更改用水性质429户，新立用户11148户，输入dn40以上（含dn40）水表封绳号192户，现场核实漏户重户信息47户，较好地完成了用

户发展工作。

3、便民服务班坚持“服务用户，点滴做起”的服务理念，把用户放在第一位。当用户打来求助电话，他们都会以最快的速度赶到现场，仔细检查进行维修，常常是累的满头大汗也顾不上拭擦，每当用户在服务结束后表示感谢时，我们的同志们也只是憨厚地说的：“这是我们应该做的”。在班组员工的努力下，便民服务班共完成表前小管道维修、拆换阀门共计964处，查水254处。并在茶文化节和高考前夕完成市内各大宾馆、政府等单位的上门走访服务工作。用户满意率100%。

### 三、微机录入细致精准、信息网络运转顺畅。

1、微机班工作枯燥、任务繁重，长期面对电脑周而复始地录入抄表数据，大家视力、颈椎、腰椎都产生了病痛，翻标本时手指开裂，自己想办法带上手指套。在这种情况下，班组成员还是一如既往，认真，坚韧，精准的保证了数据输入的准确率。全年共计输入抄表数据1573590，更改用水性质531份，减免违约金、阶梯水量6098户，输入维修票、监察部罚款单2219份，新增用户调线路10882户，拆表户1330户，更改表口径100户，更改用户名称1775余户。

2、信息中心班组成员积极贯彻以人为本的供水理念，对供水信息平台、短信收发平台以及水费语音查询平台进行进一步的完善。在夏季用水高峰前抽派专人进行了为期三个月的全市大客户走访，主要针对各大小区以及各大企事业单位。然后对收集的一千余户用户信息进行整理，录入短信平台系统，以便及时告知用户停送水信息。全年度按领导要求及时发送停水通知和催缴水费短信312887条。保障系统平台全天候正常运转，并和代收单位技术部门密切联系，保障每月4万余笔代收账目的正确性，及时调整各代收机构的错帐822笔。对公司各部室近百台电脑及网络设备进行维护，出动技术服务达二百余次。经领导批准开通各部门的上网权限，分配供水信

息平台的使用工号及权限，根据需要更新信息平台。排除报税系统发票中的上传故障。配合国都电力升级切换代收系统网络，配合审计局对我公司进行水费收费系统的审查。

#### 四、完善工作流程，规范工程预决算。

全方位提高服务质量，完善预决算室规章制度，对工程预决算做到仔细审核，发现问题及时与相关部门沟通，协商解决，同时做好部门间资料交接手续。1—8月做预算共计162份，决算272份。

#### 五、加快水表拆装及表井整改进度

水表拆装班担负全市十四万户水表的拆装、表前闸门及水表接头等配件的维修与更换工作。拆装班每周制定工作计划，并认真落实。在日常工作中，同志们严格执行公司服务承诺制度，水表拆回后，会同相关部门做好水表交接工作，同时做好水表单的登记工作。1—8月拆装班维修、拆换各类水表共计1452块（其中dn40以上的188块），整改表井592处，维修表接头闸门、管道612处。

20xx年，是公司的开展“五心管家、五心服务”的一年，一年以来，客服部经历人员流动频繁的困扰，积极应对各项困难，努力将部门工作按照公司、服务处要求做到尽善尽美，在公司、服务处领导的带领下；在部门全体员工共同的努力拼搏下，本部门的的服务工作得到了升华，现对一年以来的工作重点汇报如下：

##### 一、对客户开展五心服务工作：

在公司及服务处的统一布路和协调下，客服部全员树立让客户感受五心服务理念，努力按服务处的五心服务计划要求的内容，将每项五心服务落实到实处□20xx年主要完成以下的五心服务内容：

- 1、建立小区宠物档案，每月发放宠物相关提示及通知，半年度根据居委会通知协助养宠人员进行疫苗防治。
- 2、每季对清洁员工培训（尽可能采用图文并茂方式）、每月会议、每半年沟通交流；每周一次随机清查人数、首问责任制和三大纪律八项注意等相关制度的监督执行，加强与清洁供方的沟通与联系，共同提升小区清洁服务水平。
- 3、在每年集中雨季来临前安排清洁工对二、三楼露台地漏排水口进行全面清洁，保持排水畅通。
- 4、细化服务处面向业户的温馨提示、通知等文字资料，固定统一的标准和版式，服务处各部门按照统一格式使用，验证只检查已发放各类文字资料。
- 5、增设单机型大堂显示屏、增设灭蚊灯箱4处。
- 6、绿化作业的防护告知的坚持（含施肥、消杀、栅栏维护、绿化补种提示）；
- 8、制定卫生盲点清理计划及道路清洗计划（重点为人行道），关注死角、平台等交界处；
- 10、服务处每周进行清洁消杀，每月发通知倡议小区业户进行联动消杀活动，提高消杀效果。
- 11、提倡全员管理，要求清洁现场主管配备对讲机，保持与服务处工作人员的联系，方便及时处理现场存在问题。
- 13、对于在外业户的快递受理，在征得业户同意下为业户受理快递手续，并与业户进行预约，每天主动联系取件，减少业户往来奔波之苦。
- 14、与业户相关重要信息短信提示（如社区活动、校巴缴费

招生报名、户口办理及政府部门与业户密切相关信息，为那些长期在外工作而常在小区居住的业户送上及时、最新的相关信息，以免错失相关机会。含每月业户月租车辆续卡的短信提示）

二、积极开展社区文化活动，丰富业户的业余文化生活：

1□20xx年x月策划中信新天地小区春节装饰布路；

2□20xx年x月组织中信新天地“三〃一五”便民服务活动

3□20xx年x月开始组织小区业主积极参加中信社区第五届社区体育节。

4□20xx年x月组织六一亲子活动。

5□20xx年x月组织小区游泳比赛。

6□20xx年x月组织中秋游园活动。

7□20xx年x月组织老年大学学员参见公司组织的重阳节登山

8□20xx年x月组织社区男子三人篮球争霸赛。

9□20xx年x月组织圣诞、元旦双节文艺晚会。（计划中）

以上活动的开展，极大的丰富了小区业户的业余文化生活，同时也给服务处与业户之间的沟通和交流搭建一个很好的平台，这种方式普遍的受到客户的欢迎和赞赏。

三、积极开展新天地老年大学分校课程，圆满完成20xx年老年大学新天地分校的各项工作任务：

中信社区老年大学新天地分校完成的课目分别是：音乐24节、

舞蹈基础8节、太极养生6节、健康养生讲座3节、健康义诊2次、户外活动2次、消防知识讲座1节。

四、部门人员齐心协力，全力以赴的保证收费率的完成：

20xx年至20xx年x月每月收费率分别是□20xx年x月是104、83%；12月份是98□86%□20xx年x月份是72、97%；2月份是98、86%；3月份是99、22%；4月份是96、2%；5月份是102、94%；6月份是94%；7月份是104、91%；8月份是101、24%；9月份是85、64%。其中未达标的三个月1月过春节导致未达标，6月是服务费走访阻力最大的时期，部分业主以拒交费抵制涨费，9月是因为国庆长假财务提前结账导致未达标。

五、积极配合公司安排：

1、遵照公司的部署及安排服务处20xx年x月开始走访小区物业服务费调整的调查工作，面对新天地小区的特殊环境：费用涨幅高、客户收入偏低、小区租户占业主的一半以上的复杂环境，客服部全员面对困难没有退缩，在服务处领导英明的领导下，在各部门的大力支持下，经过半年的努力，客服重重困难，最终按公司要求完成了物业服务费调整“双过半”的基本要求。

2、积极配合筹备组组建第三届业主委员会（仍在持续中）。

六、服务技能全面提高：

通过一年来的努力，部门员工团结进取积极处理各种客户投诉和需求，提升客户对服务处的满意度，全年共完成客户投诉157宗和需求9448宗事项项内容，同时所开展的“五心服务”得到了业主的广泛关注和肯定。

七、配合地产车位促销：

- 1、专人统计、整理已售、月租、临停车位等信息内容；
- 2、车位促销、短信发放、租赁限期等，积极配合并做到严格落实责任到人；

#### 八、配合鸿福社区居委会开展社区工作：

- 1、协助居委会创建“全国文明城市”国检工作；
- 2、协助居委会、工商局办理小区商户营业执照年检工作
- 3、协助居委会派发东莞市民文明生活读本及环保袋工作；
- 4、协助居委会联系流动人口的计划生育调查工作；
- 5、协助居委会张贴计划生育宣传知识海报工作；
- 6、协助居委会通知相关业主参加宠物育苗普及工作；

在这一年里，我们痛苦过、奋斗过、辛苦过、流过泪、流过汗，也曾因为工作疏忽犯过错，但我们就是没有气馁过、放弃过，在公司、服务处领导、各部门负责人及全体员工的支持下和配合下，本部门20xx年的工作计划、工作任务均能够有条不紊地开展，在此对所有帮助、关心、支持客服部门工作的领导、同事、员工们道一声真诚的谢谢！好人一生平安！

展望20xx年我们信心百倍，我们将从以下几个方面开展工作：

- 1、继续做好基础性服务，提升客户满意度；
- 2、注重对员工的关怀及培养，不断提升岗位员工的职业素养和专业知识；
- 5、努力完成小区服务费用提升的各项准备工作。

以上是本部门对20xx年的工作总结及20xx年的工作展望，相信在公司、服务处领导的英明带领下，客服部20xx年将服务做到更加温馨，更加周到，更加的便捷。