

# 客服工作的体会(实用5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

## 客服工作的体会篇一

五年前，怀着对未来生活的完美向往，怀着对工作的无限憧憬，我成为了一名xx银行的普通员工，从那天起，在日复一日、年复一年迎来送往的平凡工作中，我不仅仅有对工作满腔热忱、更有颗追求完美的心，坚持不懈、韧劲十足地不断努力提高自我的专业技能和服务水平，以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务，以自然豁达、和善宽容的心境接待每一位客户，以团结互助、平和谦逊的姿态与领导同事一齐为xx银行的发展贡献自我的力量，从中我领略到了服务的魅力，体会到了什么叫“以客户为中心”的真正，感受到了团体的温暖和力量，并以此得到了领导同事和客户的一致好评，银行从业人员工作总结。

我很庆幸自我能有这么好的工作环境和条件，同时也高标准严要求地给自我定下了工作目标：严格要求自我，不断提高自我的专业技能，不断扩充拓展自我的业务面，亲切快捷地为每一位顾客供给服务，成为一名基本功扎实、业务知识全面、服务规范从容的多面手。几年来的实践也使我真正理解了服务的真谛，理解了服务的，深知仅有平时勤练技能和苦钻业务知识，才能熟练掌握服务的技能规程，提高自身分析和处理问题的本事，不断提高服务和水平，从而实现“准确、高效、快捷”的服务理念，增强客户的满意度和忠诚度，从而赢得客户的信任，进而在激烈的市场竞争中赢得更多更好的业务。

微笑，是自信的一种表示，是无声的语言，她传递着友好的信息，她是人们交往中最丰富、最有感染力、最有征服力的表情。柜台是银行的窗口，柜台员工的精神面貌代表着银行的水平和形象，微笑是员工心灵的窗口，是职业风范有效展示形式。仅有发自内心的微笑，才能和客户进行最真诚有效的沟通。

比起年轻漂亮的同事，我没有先天有利的条件，但我相信“相由心生”，仅有发自内心的微笑才最具魅力，才能把一颗真诚的心传递给客户，用我发自内心的足以赢得每一位客户信任的会心的真诚的微笑，来温暖客户的心灵，从而赢得客户的信赖。我深知客户是银行的宝贵资源，有了客户才有我们的存在，服务是银行的经营之本、是银行的效益之源、是银行的灵魂、是银行的生命，所以无论工作压力多大，还是工作多累，还是家有烦心事忙碌到深夜，都不能摆出一副不开心的脸色，因为这样会使客户感觉他是不受欢迎的人，将会引起客户的猜疑和不满，无形中会把许多客户拒之门外。

有一位客户来我行办理了几次业务后，他告诉我们，他到全国很多银行办理过业务，相比之下xx银行的员工给他留下的印象最好，我真诚自然的微笑让他备感亲切，在xx银行有家的感觉，虽然他们单位此刻搬到离其他银行较近的地方，可他还是愿意舍近求远的来我行办理业务，成为我行的忠实客户。其实在每一天的工作中，随时随地都应对着客户审视的目光，就好象是每一天都要应对“考官”，我做到了多少，也就意味着“考官”能给我打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待我，客户对我的态度，实际就是我自己言行的一面镜子，不能去挑剔镜子的不好，而是要更多地反省镜子里的自我，哪里不够好，哪里需要改善。然而要使所有客户都对自我的示满意那是很难的一件事，但我明白除了每一天着装整洁、礼貌用语、班前准备工作做充分外，微笑就是无坚不摧的利器，坚持良好的心态，养成微笑的习惯，并且不仅仅是我自我微笑，更要让我们的客户微笑，这样就能让即使是初次到xx银行办理业务的客户也感到亲切，在给

别人带来欢乐的同时，我自我也能从中得到欢乐。

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。银行网点的一线员工，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户供给完善快捷的服务，就干不好本职工作。在进入xx银行之前我并不是从业人员，没有从事过类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，所以我十分注重加强业务技能水平的学习和提高，深知技能是提高服务水平的基础，仅有掌握熟练的业务技能，才能在工作中得心应手，更好的为广大客户供给方便、快捷、准确的服务；才能提高工作效率，赢得客户的信赖。

八小时工作之内很难有充足的时间练习技能，于是我利用中午休息时间、晚上、休息天抽空练，并坚持“缺什么，补什么”的原则，我以前打字速度不够快、准确率不够高，就坚持每一天利用练十分钟，二十分钟，练打报纸、打书本，坚信有一天“铁棒能磨成针”。点钞工作没有捷径，仅有做准每一个微细的规范动作，进行无数次的机械重复训练，做到心、口、手合一，这样才能提高速度和准确率。我深知抓紧一切时间，严格要求自我，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累、不怕繁的精神，才能练好技能。也仅有把基本功练好，才能提高办理业务的速度。

人们往往习惯于把服务理解为态度，即态度好就等于服务好。其实不然，服务有其更深刻的，服务者必须具有良好的专业知识，遵纪守法的合规意识和善解心意、准确、快捷、高效的服务技能，而知识是提高服务本事的坚强保证。

良好的专业知识来源于平时的学习和日常的实践。我十分专注于将所学知识与实际工作的结合运用，在工作中学，在工作中提高，在工作中体会。抱着“博学、审问、慎思、明辩、笃行”的原则，做到在工作中多听、多学、多做、多想。听师傅、领导的教导；学师傅处理业务时的操作技术；做业务时要异常谨慎，注意容易犯错的环节和细节，遇到难点和问题

时立即向师傅请教，及时为客户解决，做到熟能生巧；做完业务后立刻再想一想为什么这么做，有没有更好的方法，这样就会做细做精，越做越好。在学习中提高理论水平，在实践中积累实际经验。怀着求新、求变、求学的上进心理，做到干一行、爱一行、钻一行、精一行。我行地处家具市场，家具老板习惯于以现金结算往来，不能体会到大额现金的不性，并且有悖于人行关于加强大额现金管理的有关规定。

于是，我利用所学知识及时向他们推介本地支付可选择开取本票，异地支付可选择异地电汇，方便又快捷，同时尽量开立单位结算账户办理相关结算往来。银行的工作在时时变化着，每一天都有新的东西出现、新的情景发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自我的目标，学习新的知识，掌握新的技巧，适应不断变化的工作目标，提高服务质量，满足客户的需求。客户的需求对我既是一种压力，也是一种动力。我利用业余时间参加了专业专升本的学习，并于x年顺利拿到了会计专业本科学历，用知识充实和武装自我，为服务技能的提高供给了坚强保证。

## 客服工作的体会篇二

自我进入协远物流，成为一名客服专员已经x个月有余，在新年到来之际，在此对我的x做个总结，希望可以在x年里有更大的进步。

初进协远，因之前没有过任何物流方面的经验，很担心无法融入到客服的工作中，但是从我进入公司的第一天开始，公司一直强调的齐心协力，志存高远的企业文化、宽松融洽的工作氛围、以及施经理和客服部各位同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了公司的整个操作流程。在客服部的工作中，我一直严格要求自己，认真及时的做好领导布置的每一项任务，并虚心的向同事们学习，借鉴她们许多良好的工作习惯和在工作中积累的经验。

公司注重时限和承诺，所以我们客服在受理、跟踪、查询和确认收货情况时，要本着公司的这种精神，言语得体，有礼有节，并且要非常的细心。我也会加强学习业务知识，不断提高和充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更多的贡献。不过在工作中我也出现了一些错误，因此在处理各种问题时我会考虑得更全面，杜绝类似错误的发生。在此，我要非常感谢施经理和各位同事，感谢她们对我工作中出现的错误给予及时的提醒和改正。

转正之后，在成为协远的正式一分子后，我对客服的工作有了更深层次的认识，在处理问题和突发事件上有了相对的提高。首先，我认为客服工作中细心是最重要的，比如在受理时，要尽可能详尽的得到货物信息和客户的要求；在跟营运部门登记和查询时，更要尽可能详尽的了解到货物的在途和到货实况，并有能力根据这些信息推测和判断后续情况，在应对客户询问时能够简言答之，令客户满意。

在工作中发现问题，找出原因，找到解决问题的办法不断改进不断提高。所以说注意物流工作的细节是非常重要的。其次，不要主观。若出现和以往不一致等异常的情况，要冷静观察，不可盲目去处理，认真落实。不要强调以自我为中心，而应该强调整体利益优先，在工作中要发扬有人负责我服从，无人负责我负责的精神。如受理时、回复客户时、接到领导指示的工作等不可凭主观想像做事，按部就班，简单的事情更要认真对待。记得有句话这样说的简单的事情重复做，当成功来临时挡也挡不住。对于物流来说成功就是准时、无误、高效率。再次，勇于承担。工作是先做人后做事，性格决定命运，态度决定一切，沟通解决一切。出现问题要勇于承担，比如输单时出现错误，或者周末值班时事情没有处理好，说一句不好意思，我输的或者我值班这没什么，否则大家一起承担，这样也不好。出现问题不要推卸责任。讲讲当时的情况，说说出现的原因，大家一起来借鉴一下，以免下次犯同样的错误，说不定领导还会夸他诚实呢，是个好员工。这样也会保证部门之间的平和和团结。第四，不可情绪化。当在

工作中出现什么拦路虎了，生活中出现什么不开心的事，不可情绪化，不能影响工作或别人。把同事、领导当成朋友说出自己的想法和建议。因为你将随时应对意料之外的事情，所以物流工作要有一颗平常心，与人为善的心，说出的话不会伤害到人家，会不会产生矛盾等等，要增加集体荣誉感，增强集体凝聚力。

最后，定期或不定期内外部培训。企来的战略在变，执行战略的能力要求也在变，所以对员工进行工作及生活的沟通，思想沟通、对员工进行业务培训(如师傅带徒弟)、全方面素质培训。如航空常识培训、内部经验交流、外部参观学习、物流管理培训等等。益处是公司有了高素质人才，适应了当前的发展变化，而员工更好的充实了自己、更好的完成工作、更多的付出。

把公司当成家，节省每一点能源。把同事当成朋友，增强团员合作精神与集体凝聚力。心往一处用，劲往一处使，我想我们的x一定会更好!

## 客服工作的体会篇三

从九月开始外呼，到现在两个月了，经过领导和同事们的不断帮助，现在外呼逐步 成形。

下面我说一下这两个月我所学习到的东西

一. 营销意识和营销技巧逐渐提高 第一个月外呼的对象主要是暑假的老学员，尤其是中学部的，这部分学员无意向的 原因基本是时间不合适，因为石家庄的学校并不是都是周六日休息的，基本都是单 休甚至是月休，所以导致无法报课外培训班级。最开始的时候听到家长这么说就放 弃营销了，后来发现这个时间有时只是家长想挂断电话的一个借口，所以需要我 们再强化我们的营销技巧，后来就跟家长说现在有好多家长都给孩子报班了，因为高 中三年还是很重要也是学员学

校最艰苦的一段时间，好多家长已经意识到这三年的重要性了所以周末的时间都给孩子安排课外的培训以至于提高成绩，以此来稍微刺激一下家长，也行家长就真的会跟学员商量一下是否考虑我们的班级，我们就抓住了一个学员。

二、沟通技巧有所提高 其实，外呼能不能成单或者完成一个很好的服务，沟通的过程是最重要的，尤其是语气和专业性方面。对于取消变更班级，我们要用柔和但是必须是不卑不亢的语气跟家长解释，如果我们有点强势，家长会很反感，如果很没有气势，有些家长就会强势起来，就是不同意我们的变更。但是对于营销类的外呼我们要掌握好沟通的专业性和营销技巧。比如，开头问学员成绩怎么样，就不如问学员的薄弱环节和丢分环节更容易抓住客户，并逐渐沟通挖掘需求。

但是，两个月的我外呼也遇到了各种各样的问题。导致压力特别大，有点力不从心。并且工作没有动力。

主要是以下几个方面

一、第一个月外呼时，感觉对于学校月休的学员，我们的大班已经没有推荐的可能了，推荐一对一有两个问题一个是费用太高，二是学员一个月才能上一次课。家长感觉效果也不是很好。

二、外呼春季老学员的时候，我这大部分是国内的老学员，对于这部分学员，营销的可能很小，一是因为大学生了根本不考虑报课外培训班级，二是，大学生很在乎钱，都反映不打算报课外班级费用太高，只能推荐四六级的抢分班级，或者考研的冲刺模块班级，但是感觉学员意向也不是很大，并且这部分学员很反感我们的电话总是找借口挂断电话。对于这部分数据没有一个很好的话术，打过去都感觉很尴尬。

三，每天外呼的数据基本都是一样的，打一天下来，同样的

话说了好多遍，也没有 什么意向，导致工作很没有动力，自己也找不到合适的话术来改变。

四、总感觉现在外呼，既达不到营销的目的，也没有什么可以服务的地方，我们这 边也没有优惠也没有公开课活动来吸引家长。

五、通知类外呼，尤其是取消变更班级，家长普遍反映我们通知的太晚，总是提前 一天通知，让家长很被动。

总而言之，目前外呼遇到的问题导致工作压力增大，找不到合适的话术来进行各种 外呼。

工作形式建议 对于现在每天的工作形式，有以下建议

一、建议每天的数据不要太单一，这样我们外呼可以随时变换话术，不至于一天的 工作都那么死板，因为对于一些数据的外呼我们也没有什么可以变换的话术导致一 天的工作很死板。比如，四六级的老学员外呼。

二、一些四六级的老学员基本都是没有意向在报班，建议对于这部分数据进行筛选 外呼，因为我们对于这部分数据我们既没有什么服务也没有什么优惠。只是单纯进 行营销，这部分学员基本没有意向并且他们很在乎费用。

三、中学部的老学员基本意向还是比较强烈的，建议跟市场部沟通一下各学校的放 假时间和期末考试时间，我们找一个合适的时间外呼，避免家长选择课程受时间不 知道学校如何安排的影响。这样也显得我们很专业。

四、建议外呼的数据多写讲座的或者公开课信息的，这样的话即便我们没有营销的 可能还能作为一种服务，家长也不会反感我们。



## 客服工作个人心得体会2

### 客服工作的体会篇四

客户服务部承担着物业公司对客户服务的主要工作，包括了客户关系协调以及公司内部各部门的协调工作。是体现服务档次，展示和树立公司管理品牌的窗口。是实现优质服务，使客服满意的关键性职能部门。

通过近期对本公司各项目客服部的走访巡查，发现各项目客服部能够较好的完成客服部所承担的客户服务工作。同时也存在的一些问题如：

- 1、员工业务水平偏低和服务素质偏低，主要表现在处理问题的方法和技巧不太成熟。
- 2、部门管理制度、流程不够健全，使部门工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

目前按照总公司的要求完成物业公司整合，设立物业公司总客服部及下属各项目客服中心。我部门经过开会和讨论提出以下计划。

- 1、客服部做好每月客户缴费统计及各项目收支明细绘制成表，上交总公司，让总公司能清晰的看到物业公司资金运作情况。
- 2、客户部建立完善公司收支档案，以及完善各项目业主档案。
- 3、狠抓客服部团队内部建设，工作纪律，完善客服制度和流程，部门基本实现制度化、规范化管理。
- 4、定期召开部门服务质量评定会，规范客服人员服务。进行思想交流，丰富、充实专业知识，为业户提供更优质的服务。

5、密切配合各部门工作，及时、妥善的处理客户纠纷和意见、建议。

客服部工作存在诸多不足，有新的问题，老的顽症。但是在总公司的领导的指导和关怀下，我相信我部门全体员工有信心做好接下的全部工作。

客服工作个人心得体会3

## 客服工作的体会篇五

20x年即将过去。在这一年里，似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前，日子就这样平静下去的时候□20x年11月，我经过应聘和选拔来到了x□我非常高兴。

加入x已两个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

### 一、20x年总结

#### (一)工作总结

20x年x月x日，我开始加入到x□跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理；第一次参与英文客服订单验证工作；第一次参与问题单、完成订单回信；第一次接触到chargeback□

投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将在在未来的一年中，我要面临和改变的首要任务，也是最重要的问题。

## (二)工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高。一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

## 二、20x年计划

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力□20x年会是我在x实现蜕变的一年。

(一)增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。

时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

## (二)勤学习，提高专业服务能力。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

## (三)多行动，坚守工作职责。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，的特点就是学习能力，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

## (四)善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我逐渐

熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的亮点，加以学习和自我提高，拓宽知识面，提高履行岗位职责的能力。

客服工作个人心得体会5