

客服月工作总结(汇总5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？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。

客服月工作总结篇一

在过去的三个月中很有幸加入到__公司来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

一、思想上

自觉遵守公司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

二、学习上

严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

三、工作上

无论在总台、还是在客服部门，都是以客人为先，尽量满足客人的要求。那时候是学习gps的操作技能，不管在哪个部门，都严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

记得，刚进公司时，那时候的公司生意爆满，而我虽然是刚从母校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。

为了尽快掌握服务行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上思家的心情与日俱增，那时台长知道后常给我们开会，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，以给予工作上支持精神上的鼓励。

经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的服务者，就样度过三个月的工作，让我收获最多的也就是在服务的时候，它让我了解到了人们最基本的交际礼仪，对待客人要热情、友好、耐心。这也是我本人性格中所缺乏的、所没有的，也让我明白与同事之间相处也需要这种精神。其实这也是改变不好性格的良好途径。

虽然只有短短的三个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。

2020客服的工作总结范文

客服月工作总结篇二

众所周知，目前娄底的4s店如雨后春笋般迅速增长，随之人们消费观念的越来越理性及成熟，对要求也越来越高。弹指一挥间，转眼间半年过去，在过去半年中我们看到了市场经济的残酷性，作为娄底宇森汽车销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我别克售后部顶住压力在公司领导及全体干部员工共同努力下仍较好的完成上半年各项工作任务。

以下是我对我部xx年上半年业绩的的分析报告：

一、别克售后的经营状况

xx年别克售后的年终任务是xx万，截止xx年6月底我们实际完成产值为xx元，，完成全年计划的xx%□与年初的预计是基本吻合的。

其中总进厂台数为xx台，车间总工时费为xx元（机修□xx元，钣金□xx元，油漆□xx元），我们的配件销售额为xx元，其中材料成本（不含税）为xx元，材料毛利为xx元，已完成了全年配件任务的xx%□

二、物业维修成本

为了严格控制费用的支出，我们别克售后部制定了完整的物业的设备检修制度，定时对所有的物业的设备进行检查，发现问题及时解决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们别克售后的物业及设备的维修费用仅有xx元，这是因大家的共同努力才使得物业维修费用不但不超标，并有节约。

三、人才资源现状

现在许多公司都普遍存在人员流动性较大及人力资源配发等问题，我别克售后现在全体工作人员为xx人，其中管理人员为xx人，员工为xx人（除管理人员外，前台接待为xx人，机修人员为xx人，钣喷为x人，仓管及保洁各x人）以上人员并不包括实习生，我别克售后也同样面临着关键岗位人员缺失等问题。故下半年我们将继续加强对员工各方面的培训及领导，从企业内部培训并发掘新的人才，能更好的为公司服务。

xx年上半年所存问题及下半年的工作计划：

一、总结上半年工作，因前台接待人员及机修人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水平；在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

二、以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

三、从营销策略上，上半年别克售后部在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增时也有着一定量的流失，所以下半年我们必须培养和维护一批长期稳定与我们合作的老客户，

发展新的忠诚客户。我们会从日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

四、价格合理化。价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

五、在目前市场环境下，各企业都处于微利或赔钱的状态下，这就需要我们企业每一名管理人员、员工节支降耗，为企业节约每一分钱，做为别克售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

六、加强5s管理，坚持对机器设备的定期维护，及时发现损坏或无法正常运作的设备并进行修理，从而提高车间的整体运作效率，降低成本。

七、面对上海通用对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下团结，和谐有凝聚力的团队。遇事大家必须心往一处想，劲往一处使，我们共同想办法、拿措施，解决问题，度过难关。

最后请公司各位领导放心，别克售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成xx年公司下达的工作任务。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

客服月工作总结篇三

从做客服到现在差不多有半年的时间了，因为还是在校应届毕业生，所以一直是实习生的身份，这点其实倒是无所谓，重要的是希望自己能利用在校实习的这段时间尽快成长，正式毕业之后，可以实现一个良好的转型，更好地走好自己的电商路。目前在一家天猫月销量排行第一的童装店铺做售前客服，作为一个电子商务专业的本科生，学校也不错，我还是很愿意从基础做起，了解第一手的资料，更好的积累，为以后做准备。

客服的工作比较繁琐，每天都是一样的工作内容，不同的是你面对的顾客在变化，今天你遇到一个很烦的顾客，明天你遇到一个很好说话的顾客，自己一天天没有变化，跟你聊天的顾客却在不断地变化，更多客服迷失在了这日复一日的重复工作。

反向，这中间其实也有一个问题值得我们客服去思考，如何在每天不变的自己中，限度地稳定一批不变的顾客，为店铺积累更多的忠实粉丝，这些忠实的粉丝，不仅需要店铺的宝贝品质的强力支持，也非常需要客服极具技巧性的沟通与服务。

作为一个网店客服，售前要做的基础就是熟悉阿里旺旺的各项操作及卖家后台的具体使用，这点是基础，就不多说了，但是有几点需要强调一下：

- 1、把自己的旺旺添加好友验证设置为不用我验证就可以添加

为好友，不要将想加你为好友的顾客拒之千里，验证会降低客户体验。

2、客服工作台的设置，尽量设置一个顾客等待多久之后的一个提醒，防止咨询量大的时候忽略某些已等待过久的顾客，降低顾客的服务体验。

3、自动回复的设置：首次接到顾客的自动回复设置不要过长，不要超出4行，字数过多，会影响人们的阅读习惯，字体也不要太大，10号字就好了，字体颜色不要太花俏，一段文字含多种颜色是禁忌，一般两种颜色还是可以接受的，但是不要给人乱的感觉，两种字体颜色可以将店铺的快递信息和活动信息分别用两种颜色的字体突出出来，便于一目了然。

4、个性签名的设置：客服的旺旺都设置一个个性签名，内容可以是店铺的活动信息，也可以是店铺的主推产品，可以滚动播放，这是一个很好的免费展示位置，好好利用哦！

5、快捷短语的设置：快捷短语的设置可以化地提高我们客服的接待速度，减少顾客等待的时间，提升转化率。一些常用的，顾客经常问到的一些活动信息，快递问题，接待的结束语，都可以设置一下快捷短语，这将极大地方便我们客服的工作。

除了旺旺的操作技方面，作为一个售前客服，也要掌握一些销售沟通技巧，让顾客心里舒服，自己把自己口袋里的钱放进你的口袋，还一个劲地跟你说谢谢。这点一般每个客服都有自己的一套经验，在这里我也就简单地提到几点，有哪些地方有更好的方法，还请大家不吝赐教哦！

顾客的要求不要轻易的答应，即使他的要求很简单，轻易地答应，顾客会觉得我们理所当然的，我们在挣他们的钱，而且很可能会怀疑我们的利润问题，当顾客提出还差几块让包邮或者降价等条件时，可以首先跟顾客说，亲，我们实在已

经是很优惠了呢，您看我们已经卖了这么多件了，还没遇到过这种情况呢，看您是老顾客，也就差一点就包邮了，我给您申请一下吧，一般的顾客可没有这种待遇的呢？然后客服可以等30秒再回复顾客，装作已经申请过了，其实很多类似情况，客服自己都可以自己做主的，这是您再答应顾客的要求，顾客就会觉得您非常地尊重他，为他争取权益，一般也会很感谢您的。

其实客服，自己给自己的定位不应该仅仅是一个售前咨询的客服，也要具有处理一定售后问题的能力，售前客服除了接待一些售前的咨询问题，也会不可避免的处理一些售后的问题件，一般退换货就不必说了，像其他的，快递丢件，发错货，少发货等等一些问题，售前一般要在同事的协助下面对顾客，尽快地安抚顾客情绪，主动地解决问题。客服切忌过多解释，而逃避问题的解决，顾客有问题了，来找你，都是为了解决问题的，过多的解释，顾客只会觉得你在逃避责任，客服可以稍微给顾客解释两下流程等方面的，然后给顾客说句抱歉，不好意思啊，话题一转，马上要切入我们马上给您解决问题。

重点在如果解决问题，和我们会怎么做，顾客需要怎么做。一般的顾客看到你积极解决问题的态度，都会谅解的。在我的工作中，其中就有一个顾客上来就问我，你们怎么还没给我换货啊？我一看备注，订单已经差不多20天了，仓库也收到货差不多半个月了，备注的换货无货，可能通知顾客的时候顾客没接到电话，问题就放了一下，交易都已经成功了，这时，我首先三言两语地跟顾客解释了下没换货的原因，然后告诉顾客不要着急，即使交易成功了，我这边会马上通知仓库核实您寄回来的包裹，把您的钱都转账退给您，顾客这时就会感觉到安全感，然后再顾客聊衣服，其他的那个款式有货啊，好看啊，尺码合适啊，这位顾客结果马上又拍了好几件衣服，临走的时还一个劲的说谢谢。其实这种问题，主要的问题还是在我们身上，换货无货，还未通知到位，这点在以后的工作需要不断改进。

客服月工作总结篇四

时间流逝，一转眼半年的时间就过去了，回想起半年前的我，是一个刚从学校大门出来的毕业生，到现在的秉浩的正式员工。半年的时间里我学到了很多的东西。

一、技术方面

在学校时我是学的是计算机应用技术，实习时又在在宏碁售后服务工作，自认为对电脑维修服务方面还是有所了解，但是来公司工作一段时间后才发现自己所学到的技术，只不过皮毛而已，特别是打印机的故障，以前都没有碰过，更别说是维修了，幸好在工作中有老员工的指导、指教，自己的学习，技术也一天一天的熟练了，还记得我第一次去接任务时是斑马打印机故障，当时科室可能是一个不正常的操作，使得打印机驱动停止使用，可是我开始去的时候可能紧张，没有注意到这方面的问题，一头在想是不是打印机的问题，弄了好久都不知道是哪里的故障，后面还是小邓过来帮我看了，不到1分钟，而我则用了半个小时还没有找到哪里故障。时间一天天的过去，而我从一开始一个人不敢去接任务，到现在大部分的故障自己可以独立解决。

二、交际方面

对于如何处理同事之间的关系，已成功的公司里面一定有一个团结的团队，在公司里只有大家团结起来，无论是什么样的困难都可以克服，而团结主要做的在交流，大家都把自己在工作中遇到的自己无法解决的故障，在休息时一起交流如何去解决，或者把机子拿回来，大家都来探讨如何解决，这样不但可以增加同事之间的交流，还可以一起分享自己的技术!增加同事之间的友谊!在科室里我们用良好的交际方式，去与老师交流了解他们所述的故障，快速的解决故障。有一个好的交际就可以解决我们在工作中不必要的麻烦。

三、态度方面

在科室中有很多的老师多是电脑半知半解，在他们的思想里电脑是不分软硬件的，他们只要是用得不习惯就会叫上我们去解决，一开始的时候，我对这很反感，因为东华的系统问题我们是无法解决的。无论我怎么跟他们解释他们都是一个概念，就是电脑有了问题就找你们，向老员工反应这些的情况，他们告诉我可以帮老师打东华的电话，让他们解决。知道了这些每次遇到这样的情况，我都会耐心的跟他们解释，并打电话给东华叫他们远程解决问题。

总结了这半年来我所收获的，现在展望未来、在以后的工作中我要更加加强一些技术方面的知识，不断的提高自身的综合素质水平，把工作做得更好。

值班人员交待的每一项工作，分清轻重缓急，合理安排时间，按时，按质，按量的完成任务。

和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断的提高业务技能。

我入职已半年了，在公司学到了很多的东西，学会了如何处事，如何与他人更好的交流等，我在做好自己本职的同时，也学习公司的一些相关的文化。

以上就是我的工作计划和工作总结，工作中总会有各种各样的困难，我会向领导请示，向同事探讨，共同努力克服，为公司做出自己最大的贡献。

客服月工作总结篇五

在管理系市场营销教研室老师们的组织和指导下，我们市场营销04级的所有学生于x年7月9日到7月20日进行了为期两个星期的物流管理实习。

这次物流实习分为两个阶段进行，第一阶段是模拟训练，第二阶段是参观考察。第一星期的实习在管理系的商务实验室进行，主要是利用第三方物流软件，模拟物流公司的运营，以便让我们掌握物流公司内部运营的程序和细节；第二个星期是在指导老师的带领下去x快运股份有限公司哈尔滨分公司□x有限责任公司以及x物流实验室进行参观实习，实地了解物流公司的操作过程与方法，了解大型企业内部生产物流的操作。

通过两个星期的实习我的收获颇丰，不仅接触和了解到了许多物流课本上所没有的东西，也学习到了许多专业的、实用的物流知识，丰富了生活阅历，这将是我们走向社会的一笔最为宝贵的财富。以下是我就本次实习的总结。

一、实习时间

x年7月9日—x年7月20日

二、实习地点

管理系综合实验室、股份有限公司哈尔滨分公司、有限责任公司□x物流实验室

三、实习目的

大三的这一年，我们学习了大量的专业课知识，包括物流的、营销的、电子商务的，但是这些也就只是在理论上的学习，而没有运用到实践中去。这次学校安排我们进行物流管理实习的目的，就是要我们将所学到的专业知识和具体实践相结合，以提高我们的专业综合素质和能力，当然也为了让我们对物流公司的运营状况有一个整体的了解，对中国物流行业的发展状况有一个比较全面的认识，增强同学们对所学专业的认识，提高学习专业知识的兴趣，以便即将迈入社会的我们能够更好的适应以后的学习和工作，为以后的学习和工作打下坚实的基础。

四、实习单位简介

(一) 管理系综合实验室

管理系综合实验室是本系各专业学生及教师进行教学实践、科研活动的基地，现有面积520平方米，资产总值142万元，由商务实验室、管理信息系统实验室、会计实验室、管理决策分析实验室组成。综合实验室主要承担会计学、市场营销、旅游、财务管理、国际贸易等本科专业和管理系各专科专业的各项实践教学任务；为教师开展科研活动提供基础条件，让教师利用综合实验室对相关行业的业务流程进行研究，进行业务流程再造，提高模拟实验的仿真程度；培养实践教学师资力量，使实践教学教师达到相应行业高层管理人员水平；建立各行业案例库，为教学、科研、项目个案研究提供参观、交流、实践基地；利用综合实验室，积极开展政府管理人员、企业管理人员、当地院校师资培训，并承担工商企业高层管理人员、外校学生培训和教学实验任务等。

(二) x有限公司

x股份有限公司成立于1994年，1998年□x在上海、广州成立了子公司，1999年，全资分支机构增加到30余家，包括哈尔滨的分公司。到x年，x总公司成立，并且在全国范围内按区域完成七大子公司建立。在x年，公司建立了电子商务平台，之后在北京、上海、广州三地建立了物流基地，实现了全国信息互联共享，京沪、京沈、京广、沪汉物流班车开通□x年，公司实行三级城市发展战略，网络发展到地级城市，并且成立了航空处，上海分公司实行了飞机包舱运输，拉开了x包机上天的序幕□x年10月30日□x国内快递、综合物流、国际业务三大事业部发展模式拉开序幕□x从单一国内快递向现代综合物流转型，开通全国统一客服热线，总公司正式更名为“北京x快运股份有限公司”。

(三)x有限责任公司

x有限责任公司的前身是x□1954年建厂，1994年10月经企业股份制改制，是在香港发行h种股票并上市的x股份有限公司的核心成员，是中国最大的电站锅炉制造企业，首批国家一级企业，目前经营并批量生产600mw□300mw□200mw□125mw□100mw□50mw机组电站锅炉，工业锅炉及余热锅炉，配套辅机和高中压阀门，大型石化容器，核能设备等产品，部分产品出口朝鲜、巴基斯坦、菲律宾等22个国家。

在新的发展时期□x有限责任公司开了发超临界直流锅炉、大容量清洁煤燃烧锅炉、核电承压设备等新产品，拓展生产能力和市场竞争能力，并多方位与国外著名厂商和公司进行广泛的技术交流与合作，向各用户提供一流的产品和周到的服务，满足国内外市场对电力设备的不同需求。

(四)x物流实验室

x物流实验室总投资近200万元(不包括房屋建设费)，包括物流工程实验室和物流装备实验室。物流工程实验室使用面积260平方米，物流装备实验室使用面积300平方米。实验室的建立之初，林大组织老师到北京、上海等地考察，进行两轮招投标，最后完成了实验室的规划和设计。经过一年时间，完成了物流工程实验室的建设，相继购进了一些物流设备，包括叉车、托盘、平板车、拖车、牵引车等等，使林大物流实验室具有了相当大的规模。

五、实习过程和内容

本次实习分两个阶段进行，第一阶段是物流管理课程设计实习，第二阶段是物流参观实习。

(一)物流管理课程设计

物流管理课程设计实习是在管理系综合实验室之一的商务实验室进行的，主要是根据指导老师提供的第三方物流教学模拟平台这个软件进行第三方物流公司的模拟运营。在正式操作运营之前，我们需要在系统中注册一个物流公司，并且设定好模拟公司的管理中心、调度中心、运输中心、仓储中心等几个主要部门的角色，在我的模拟公司里，我选择了自己一个人承担了所有的角色。公司注册完毕后，就可以进行模拟运营了，在这个模拟的公司里，管理中心、调度中心、运输中心、仓储中心这四个部门是需要我们管理和协调的，管理中心主要是接受订单和资源管理，调度中心是对货物的分拣和调度，运输中心要对车辆进行管理并对按调度中心的货单调派车队运输，仓储中心主要是负责货物的进出仓管理和仓储货物的安全管理。我们通过物流市场购买资源，承接订单，管理货物进出仓，调度运输等环节实现物流运输，从而实现赢利的目的。

注册并申请登记以后，就可以进入物流主页面，操作运营公司了。我们主要要做公路、铁路、海运、航空等方面的报价，订单的受理，货物的分拣和调度，运输工具的选择和发货，仓库的出入库运单的处理，财务的上报和结算等等几个步骤。公司运营之初，首先要做的就是去物流市场购置资源，完善公司的基础设施，这主要是购买运输车辆、购买和租借仓库、招聘人员等，招聘人员包括招聘司机、仓库保管员、搬运工。在完成公司基础建设后，就可以进行物流报价了，报价是必不可少的一个步骤，它是公司接受订单的前提。我按照系统的提示对公路运输，铁路运输，海运，空运以及仓库租赁等几方面进行了报价。公司的运营中还有一系列的问题需要我们处理，这包含了广告的发布，人员的安排，仓库的选址等。还有一些特殊情况的处理，如仓库货物被盗，车辆事故等等的处理。

在进行了一系列的处理后，我便开始承接订单运营公司了，在公司的战略上我实施了规模经营战略，在全国各地的主要城市都分别购买和租赁了仓库设施，并且在物流市场按照

发运地和目的地寻找定单，在同一线路上承接大批量定单，然后进行统一的配送和运输，以降低运营成本。在承接定单的时候我发现，有一些物流公司的报价相当的低，按报价计算的话根本就不够成本，当然这类的定单我就没有接。

一个星期的实习，我对整个公司的运营情况一直有一个很好的把握，特别是到了后阶段，公司的运营呈现一片繁荣的景象，当然最主要的是我在其中学到了很多细节上的知识。