

2023年口腔客服工作总结简洁(通用10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？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。

口腔客服工作总结简洁篇一

伴随着神话中“年”的临近，我们告别了任务繁重的20x年，迎来了满怀希望的20x年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希冀于能提炼经验，更上台阶。

作为物业客服中心的主管，我的工作主要是：整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查督促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等等。

一年以来，我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，较好的`做了日常接待工作：

我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着@@@的相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项服务工作。

严格实行痕迹管理，即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况，所有存在异常的情况都有书面记录，业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

补录所有小区的车库杂屋资料。

业主满意度调查，清理所有车库杂屋水电费。

一年以来，虽然我的各项工作都能取得一定成绩，但我知道自身也存在很多不足。如对待复杂问题的处理上，分析问题解决问题的能力还有待提高，作为领班，个人有时专注于个人工作，对前台的工作形象尤其是细节方面还要加强管理。针对以上问题，今后我的努力方向是：

一是要加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力，进一步提高工作效率。

二是要在严谨、细致上下功夫，多投入更多的精力，抓好团队管理，使自身综合能力不断得到提高，使公司的窗口更加规范高效。

口腔客服工作总结简洁篇二

转眼间我已经在客服部门工作了很长时间了，在这段日子里有着部门领导的支持自然能够学到不少技巧，无论是业务知识的学习还是客服话术的运用都能够让我进步不少，回首我在20xx年客服工作中的成长进行工作总结如下。

注重对客服话术的学习以便于解答客户的疑虑，由于有着固定的客服话术导致我在工作中有着为之努力的方向，至少在工作初期熟练运用客服话术能够为自身的成长积累不少经验，只不过从初期的死记硬背到后期的熟练运用着实花费了不少的时间，在我对话术内容还不熟悉的时候也曾遭受过领导和客户的指责，这份压力也让我努力学习客服话术的相关知识以便于在工作中熟练运用，虽然工作初期因为运用不够灵活的缘故导致难以得到客户的认同，但随着时间的流逝导致我在客服工作中出错的次数变得越来越少，这既是种进步也意味着这段时间在客服工作中的付出是值得的。

认真对待业务宣传工作以便于让客户更加了解这方面的信息，作为客服人员自然明白自己的职责不仅仅是处理客户的投诉，除此之外还有对公司新业务的宣传从而让客户有所了解，然而在自身不熟悉的情况下便参与到这项工作中去也是不负责的，所以我得尽到职责所在并为了部门的发展做好这项工作，至少我通过以往客服工作中积累的经验较好地解决了这类问题，通过对业务知识的运用从而在工作中能够更好地进行宣传，虽然不确定客户是否会进行办理却也大大提升了相互合作的几率，只不过我仍需要认真学习业务知识以便于在客服工作中进行宣传。

做好客户开发以及后期的维护工作从而为公司的发展提供保障，作为客服部门的员工自然明白客户开发工作的完成是很重要的，所以我能够围绕客户的需求展开工作从而通过相互间的交流解决问题，即便是遇到客户投诉的问题也能够认真进行记录并在下班前进行反馈，在交接班的过程中也会记录的内容进行备份以便于后期的工作中进行整理，为了便于回访工作的展开导致我也会及时跟进客户问题的处理进度，直至问题得以解决才能够确保自己在回访工作中获得客户的好评。

我明白想要在客服工作中有所成就自然需要付出大量努力才行，所以我会继续做好客服人员的本职工作并认真完成领导

安排的任务，希望在今后的工作中能够做到再接再厉从而为部门的发展贡献更多力量。

口腔客服工作总结简洁篇三

到我行工作的时间已经有一年多了，根据公司的规章制度，现将这一年自身工作总结如下。

作为一名刚刚毕业的硕士研究生，几年的专业知识学习，养成了对于实践的东西接触的少，对于许多实际应用问题不了解。面对这种情况，依靠自己的认真的学习，对现实工作由理论迅速过渡到实际工作中。在实践中学习，不断提高工作能力。在接触到新的陌生的领域时，缺少经验，对于专业技术知识需要一个重新洗耳恭听牌的过程，自己在领导同事的帮助下，能够很快克服这种状态融入到崭新的工作生活中。在日常生活中，我认真服从领导安排，遵守我行各项规章制度和各项要求，注意自己的形象，养成良好的工作作风。

银行工作有其特殊性，它要求永无止境地更新知识和提高技能，并且要有足够的耐心。为达到这一要求，我十分注重学习提高：

一、向书本学

工作之余，我总要利用一切可利用的时间向书本学习，除了认真阅读行里所发的各项规章制度文件外，我还自费购买各种银行金融类参考书。

二、向领导学

这段时间以来，我亲身感受了各位领导的人格魅力、领导风范和工作艺术，使我受益匪浅，收获甚丰。

三、向同事学

古人说，三人行必有我师。我觉的，我们公司的每位同事都是我的老师，正是不断地虚心向他们求教，我自身的素质和能力才的以不断提高，工作才能基本胜任。我认为大家的能力都提高了，银行这个大家庭才会整体的提高。

自入行以来，由于离家较远，而且加之对生活习惯一时很难不适应，造成工作学习的耽误。通过1年的体验以及在领导同事们的关怀与培养下，认真学习、努力工作，积极投身到工作中，已经逐渐适应了这里的工作环境。对于领导与同事们的关心和关怀，我感到了很大的动力和压力，争取在以后的工作生活中以更加努力的优秀成绩来回报，不仅能够弥补自己耽误的工作学习而且能够有所成就，不辜负大伙的期望。对金钱、对名誉、对权力，我都没有什么奢求，努力工作是我最大的追求。说句实在话，工作不仅是我谋生的手段，更是我回报领导和同志们的最好方式，也是一个人实现人生价值的唯一选择。

在一年的工作学习中，我在学习、工作和思想上都有了新的进步，个人综合素质也有了新的提高，回顾这段时间来的工作历程，主要有以下几点体会：

一、要在思想上与集体保持高度一致

在工作、学习过程中，我深深体会到□xx银行是一个团结奋斗的集体，在这样的氛围中，只有在思想上与集体保持高度一致、积极上进，才能融入到这个集体之中。所以我必须更加深入提高个人综合素质，用理论知识武装自己的头脑，指导实践，科学地研究、思考和解决工作中遇到的问题，使自己能够与集体共同进步。

二、要认真学习专业技能知识，在工作上争创佳绩

要成为一名公司优秀的一员，首要条件就是成为行业上的骨干。对于刚刚走出大学校门参加工作的我来说，当前的首要

任务就是要努力学习、熟练掌握专业知识，始终以积极的工作态度、高度的责任感和只争朝夕的精神投入到工作中；要在加强专业知识学习的同时，踏踏实实地做好本职工作，戒骄戒躁，争取在自己的工作岗位上做出优异的成绩。只有这样才能使自己成为工作上的能手和工作上的内行。

三、要扬长避短，不断完善自己

在段的时间里，我虽然在工作与学习上每天都有了新的进步，但与其他同事相比还存在着很大差距，且与系统内的领导和同志们思想和工作业务交流不够；因此，我在今后的的工作中，不但要发扬自己的优点，还要客观地面对自己的不足之处，逐渐改掉粗心、急躁、考虑事情不周全的缺点，注重锻炼自己的口才交际能力、应变能力、协调能力、组织能力以及创造能力，不断在工作中学习、进取、完善自己。

现在，一年的时间已经结束，我也将奋发图强的继续工作，也将态度谦虚、热情饱满地把工作做的更好。

文档为doc格式

口腔客服工作总结简洁篇四

时光如箭，岁月如梭，转眼我已经做客服快一年了。在这一年里有欢乐也有悲伤，有成功也有失败。在欢乐与悲伤、成功与失败的交错中，我逐渐的成长起来，业务技术水平也不断提升，理论知识得到充分实践。

客服的工作相对其他岗位有点琐碎。看起来很简单的工作，有时候也会出现错误，这就要求我们对工作认真负责，细致入微。

在嘀嘀嗒嗒的闹铃声中醒来，洗刷之后，新的一天开始了。打完卡和同事打完招呼后就开启电脑，然后就到传真机那里

看看前一天有没有我的传真，拿到传真或其他资料后分轻重缓急分类处理。每天按照备件和坏件的变化做出前一天的《货品出入库报表》。

做《货品出入库报表》要注意的以下几点：

首先，要找到相对应的《客服本部入库单□□□xx发货清单》《清点科出库单□□xx电脑客户服务维修单》《销售保用单》等单据。认真核实单据信息和自己清点时记录的数据信息是否一致，如不一致立即认真复检一次，如发现问题及时和相关领导反映，把问题在第一时间解决掉，不留后患。

第二，要注意的是开单上报表的时候要查看下前一天上过的报表。按照先后顺序上报表，保持单号的连续性，以便将来查找的时候能够马上找到。还有是在一些特殊的单号和明细后面添加备注或用我们公司规定的统一字符标识。

第三，要注意的是在统计金额的时候最好用求和公式加以验证，要保证数据的正确性。在上完《货品出入库报表》后千万要注意写上自己的大名和日期，再去找财务和经理签字。财务和经理签完字后，马上就传真给经管二部和备件科。并通知对方查收。第四，要注意的是在传完之后要立即拿着《货品出入库报表》、《神舟客户服务维修单》、《销售保用单》等单据上对应的账本。我们公司的备件账本有5个，他们分别是《好、坏件库存帐》《备件往来帐》《欠人坏件账》《人欠坏件账》《在途账》。另外，在上账的时候要特别注意当总部发给你的备件总部没有开单前或者你还没有收到总部发来的备件就先不上账。但是要夹子保存好。当收到总部备件和《神舟发货清单》后，就要立即上账。

当你接到服务站送来的货品时应注意：

首先，检查货品的外包装是否有被挤压破损的痕迹，开箱时要求物流或者货运人员一起开箱查看，如有问题立即联系服

务站进行核实，协商解决。

第二，公司要求服务站的包装规范比较严格，要求对单个物品进行包装，并要求有独立的包装箱。不允许用公司彩页，烂报纸做为包装时的填充物，公司要求用货品原包装或者用物流公司专用的泡棉和泡材打包。对于发现使用公司彩页和烂报纸的服务站和经销商的，要耐心地对其进行说服教育，帮助查找原因、寻求解决方案。

第三，当你清点货品时先找到相应的《经销商发货清单》和与物品一起的《分公司退换货申请表》，同时做好《货品记录跟踪表》的记录工作。

第四，当我们发现有变形、露皮、缺件等现象时，立即联系服务站或经销商说明情况，共同查清原因，妥善处理。

第五，在清点整机和显示器的时候，我们不但要做好相应的记录，还要录入我们的《工厂管理系统》。在录入信息的时候千万要细致认真，不能出一点差错。这个是我们日常工作中接受客户咨询和机器查询的有力保障。一定要保证它的准确性，及时性，连贯性。

关于服务站申请备件发放及安全的注意事项：

第一，分公司客服必须保持自己库存的剩余量，及时申请备件，并确保常用备件充足，以防服务站急需时没有备件可发。

第二，分公司客服至少一周内清点一下实物，保持一个月和服务站对账2次，以保证我们的账目与实物一一对应。

第三，分公司客服切记公司财产安全大于一切，平时就多注意防火节电。货物分类、有序摆放，库房严禁烟火，下班及时关闭电源，节约用电。

第四，分公司客服不仅要注意公司的财产安全，还要保持良好的心态和敏锐的洞察力，保证工作高效有序。

关于异常处理的注意事项：

异常处理千万不要拖时间，因为我们的客户都希望自己的电脑能尽快修复、使用。这时候救需要我们基本业务的熟练，有效的沟通，减少异常处理时间，为用户提供贴心的服务。

有很多异常是关于磨损的。最常见的是外壳划伤和屏划伤，这就要求我们服务站的前台工作人员在接收客户的机器时，仔细检查机器的外观，与用户核对清楚，并加强保护措施，尽量避免此类现象发生，让用户放心。

总之，不管自己在哪，不管在那个岗位，都要认认真真踏踏实实工作。敬业是我们的传统美德，更是我们的职业道德。养成良好的习惯，将会受用终身。态度决定一切，不管你是否能做好，尽自己最大的能力去做。不仅是对自己能力的检测，还能不断地增加信心。

客服年终个人总结

客服年终个人工作总结范文

客服个人年终述职报告

年客服年终工作个人总结

客服年终工作总结【精】

【热门】客服年终工作总结

客服前台年终工作总结

口腔客服工作总结简洁篇五

20xx年的工作已经全面结束了，我作为一名客服人员，从10月份进公司，到现在已经有3个多月了，这其中有快乐有烦恼，有欢笑也有感动，有收获也有疑问。

在这三个月里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促成。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。做客服，人说“这是在做吃力不讨好的事”。确实，客服需要处理的事有时是那么琐碎，每天忙忙碌碌，每天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的……刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来；被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。公司每日的早会，让我抛弃了懒惰；公司的企业文化，让我为此而奋斗，而努力；公司的制度，在一天天的完善，员工的素质在一天天的提高，我相信，月半湾的明天会更好！

经过这短时间的磨练，我深深的认识到，做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。要把一件做好，考虑周全，拿捏准了，这是要费工夫去努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，绝非口上那句“先生，您的心情我能理解”就可以完成，而是需要我们具有敢于承担责任的责任心和善于分析和处理的判断力和执行力才能真正为客户完成心愿，提升我们公司的服务质量和形象。这对于每个从事客服行

业的人来说不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得精彩而充实。

平凡的客服，不平凡的事业。我的.经历是平凡的，做的事也很平凡，但每个时间阶段的工作所得，所思考的，所感悟的都是无价之宝。

口腔客服工作总结简洁篇六

我自20xx年x月加入了公司，并在领导等前辈的帮助下学习并掌握了电话客服的工作能力。如今，4个月的时间过去，我迎来了在公司的第一个年末！

在今年的工作中，我在工作中学会了很多，也成长了许多。在学习方面，有领导对我们进行充分的培训和教导，这让我对于客服的工作越发的了解熟悉。此外，我自己也在工作内外也在的不停的锻炼自己，尽管只是一点点的学习，但也让自己有了不错的成长。

回顾这一年，在领导的正确指挥下，我们在工作中也取得了较为优秀的成绩。现对自身在这一年来的学习和工作情况做如下总结：

我刚刚加入到了公司时，并在领导的培训中，开始学习客服所需要掌握的工作知识和技巧。起初我还以为，作为一名电话客服，需要学习的不过是礼仪和用语而已。但在真正的了解后才知道，正因为作为客服，我们的工作和服务都代表着公司的形象，所以才要做到全面，做到完善！

在培训中，除了基础的工作方式，最为重要的就是公司的各种信息以及产品业务的资讯。作为客服，我们要面对和接待客户的各种问题，为此，必须在礼仪和知识上都有充分的准备！这样才能让顾客感到满意。

为此，我也一直都在学习上一直更新着自己，不断的锻炼自身的能力，并且时刻关注公司的信息，学习，并了解我们的业务。让自己能更好的完成客服的工作任务。

在平时的工作中，我主要负责接听顾客的电话，以及处理一些简单的资料整理工作。虽然听起来很简单，但其实却很麻烦。尤其是在接听顾客电话的时候，因为面对的顾客多种多样，所以我们也用适合的方式去与顾客交谈，并了解问题，最后解决顾客的问题。因为我们的工作代表着顾客心中的公司的形象，所以除了保持良好的服务态度外，在各个方面都要小心谨慎。尤其是不能擅自答应顾客的要求。作为一名客服，我们必须认识到自己的言语的分量。尽管只是一名员工，但我们是代表着公司在于客户交流，为此，更要小心慎言。

此外，在资料工作的整理上，尽管相较之下更加简单，但因为容易被中断，所以还需要好好的适应和准备，防止在整理中出现错误，给其他同事带来麻烦。

最后，回顾一整年来的情况，其实我已经学习了很多，但相比的起领导和同事，那我却依旧总能发现自己的不足。为此，在今后一年里我会更加努力，让自己的工作完成的更加出色！

口腔客服工作总结简洁篇七

这一年来的工作过去了，作为一名客服工作人员，我能够对自己工作能力有客观的评价，这对我来讲也是一个非常不错的提高，现在我也是清楚意识到了这一点，年终工作之际，我也是做的比较认真的，这对我而言还是清楚的了解到这些，作为一名客服我也是做的比较认真的，现在回想起来这也让我感觉很有动力的，这我也是感觉非常充实的，我也希望在未来的工作当中可以做的更加认真一点才是，现在做出这个决定我也是思考了很久的，现在也需总结一下。

作为一名客服工作人员，我现在还是清楚的意识这一点，

我清楚意识到了这一点，在这年终之际，我还是对自己个人能力有所体会的，现在我也是清楚感受到了这一点，这年终之际的工作当中，我还是深有体会，这对我个人能力是一个非常不错的提高，我很肯定这一点的，作为一名客服人员，我是能够深刻的体会到这一点在，未来还会有更多的事情等着我去做好的，也感激公司对我的培养，只有在这个过程中当中，对自己严格一点才能够掌握更多的东西，这也是一件很有意义的事情，相信接下来还是可以进一步去完善好的，这对我个人能力也是一个不错的打磨，虽然来到公司一年多的时间，可是相比其他同事，我觉得自己还是有一段距离的。

一年来的客服工作当中，我还是清楚意识到了这一点，这对我个人能力提高的一种考验，我也相信在接下来的工作当中，我也是得到了非常大锻炼，现在这让我清楚的了解到了自己各个方面能力的落实，现在我也是深有体会，我耐心的服务好客户，做到有问必答，尽量提高自己个人的工作能力，这一点我还是很有信心的，我也知道在以后的工作方面，这一点是很有动力的，做好客服工作也是非常必要的，这让我还是有更多的提高，我清楚感受到了自己各个方面是有足够多的提高，在客服工作方面我觉得这是一家很有意义的事情，以后还会有更多是要去落实好的。

当然我也有一些做的不够好的地方，比如对于一些接触不久的业务不是很熟悉，在回答用户问题的时候还不够专业，一些专业术语，掌握的也不够多，这也是有问题的，我非常希望自己能够纠正这一点，在接下来的工作当中，一点要认真的.维持下去，这一点是一定的，也是认真去做好的。

口腔客服工作总结简洁篇八

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，电话客服都可以给人很大的.成长。转眼间，一年来的客服工作即将结束，现将一年来的工作情况总结如

下：

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

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：“选择了建行就是选择了不断学习”。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是任务，而且是一种责任，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，强化思维能力，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。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

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，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

1. 效完成外呼任务。在进行每天的xxx□学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行xx地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨

打接触率比较高，所以对于xx的客户我们要多进行预约回拨；再例如xx行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

2. 加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出；加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库；不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

3. 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。

口腔客服工作总结简洁篇九

自20xx年x月入职以来，我在领导的教导下累积了丰富的工作经验，在自己的岗位上也越来越熟练了。转眼间20xx年又匆匆过去，回顾这一年中团队的努力，我们xx公司正在不断发展的更加出色。

作为公司中的一名普通客服人员，我在这一年里也累积了许多经验和工作方法，并以此取得了许多优秀的成绩。现在，我在此将这一年来的所学和所得做工作总结如下：

作为客服，我们工作的主要方式是通过网络和电话与客户取得联系。虽然刚开始工作的时候我还对此感到十分紧张，但渐渐认识了许多客户之后，我对待工作的时候也越来越努力，并学会了用良好的服务去克服与客户之间的距离，完成好自己的客服工作。

在态度上，我学会了如何去为客户思考。作为公司的对外的客服，我们要做的不仅仅是公司争取利益，更多的还是要在客户中打下服务的口碑，让客户满意，我们才能将xx公司的

名号打响。

此外，对待自己的工作我也十分尽职尽责，努力满足客户的需求，同时也注重公司的规定，委婉的拒绝客户一些不合理的要求，并以其他方式对客户补偿。

客服的工作就是与客户沟通，为此常常会用到与人交流的技巧和方法。在这方面，我经常去请教身边的老同事，学习他们的方法，让我在工作上有了新的扩展。后来，在自己的经验丰富的之后，我也能自己主动选择适合的方法，给自己负责客户的问题带来更好，更适合的解决方案，取得了客户的信任和好评。

今年来，我还参加了领导举办的培训和许多会议讨论，每一次的活动参与都让我体会到了团队的力量。尤其是在我们积极为团队贡献想法和策略的时候，我更能从大家的发言中察觉到自己的不足，并积极补充自身的力量。

新一年的工作很快就要到来了，我也会趁此机会好好将自己过去的所学和未来公司的目标结合起来。公司在不断的发展，作为公司的门面，作为客服部的一员，我会努力发挥自己的价值和能力，为公司树立起服务优秀，处理迅速的名号。尽管这不过是公司发展中的一小部分，但我相信，自己的努力，一定能为公司的未来垒起一块块坚实的基础。

口腔客服工作总结简洁篇十

新的一年，也希望公司能够提供更多的培训机会，让我们对公司各个岗位流程有更好的了解，继而为公司带来更多的效益，让我们一起来看看具体内容吧！

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名公寓客服，我也深知自己所肩

负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务,而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进,也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣,直接关系到公司的形象和根本利益,也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题,在过去一年里我学到了很多,对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累,对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的,双十一的当月处理的交接数据达到了9800多个,平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作,算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作,为公司创造更多的效益,特将今年的工作经验总结如下:

顾客进入店铺第一个接触的人是客服,客服的一言一行都代表着公司的形象,客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为公寓客服,我们要本着为顾客解决问题的心理来对待,不要把自己的情绪带到工作中,遇到无理的顾客要包容,也不要与顾客发生冲突,要把顾客当朋友一样对待,而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流,面对电脑顾客也看不到我们的表情,在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度,言辞要委婉,多用礼貌用语和生动的语句,最好搭配一些动态诙谐的图片,这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

各种各样的顾客,其中不乏有无理取闹的,对待顾客时我们要持一颗平常心,认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的,我们则需要更多的耐心去服务,我们应该耐心倾听顾客的意见,让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求,让顾客有一个良好的购物体验,以带来更多潜在的成交机会。

公司作为一个从事服装的企业,产品的更新换代是非常快的,作为公司客服,熟悉自己的产品是最基本的要求,当有顾客

问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾

客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用了的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，不断的充实自己，并努力完成领导给予的各项任务。看了公司的年度规划，我也意识到了新的一年我们全体员工所肩负的责任，但我相信自己的团队，也相信我们一定可以做的更好。新的一年天猫店和淘宝店合二为一，公司对于员工也有了更严格的要求，在这种氛围下我也会努力去学更多的知识，并努力提升自己的各项数据，争取做一名优秀的员工，为公司创造更多的效益。

新的一年，也希望公司能够提供更多的培训机会，让我们对公司各个岗位流程有更好的了解，继而为公司带来更多的效益。