

2023年售后客服年度工作总结(大全6篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

售后客服年度工作总结篇一

转眼时光匆匆流过，一年的光阴已经刻在了历史的年轮上。作为一名前台人员，在过去一年的工作中，我尽管没能直接的给公司带来收益，但是我也在不断的提升着自己，在自己工作的领域中，发挥着自己的光和热，让公司的运转更加的快速！流畅！

忙碌的工作偷走了时间，如今新年的工作已经到来了。作为xxx公司的前台，在迎接新年的工作之前，我必须做好个人的总结，让自己在下一年的工作中能有更好的提升！以下是我在过去一年的工作总结：

在过去的一年的工作中，我负责的工作是在前台做好接待、文员以及客服的工作。当有人员来访的时候，我会负责接待并做好后续安排。而作为文员，我负责整理和汇总公司的各项资料，如考勤表。在每月的xx号，我会负责对一个月的考勤情况进行核对确认，并且在核对结束之后将考勤情况整理上传，方便这个月工资的核算。在客服的工作中，我负责接听和联系，拒绝无意义的推销广告，练习好客户，并不断的更行客户的号码记录。

此外，我还有许多细小的责任。如：工作区域卫生的管理，公司器材、物资的管理，从会议记录到公司通知的公布，在这一年来，我努力的完成自己的工作，尽管期间也曾有出现过一些错误，但是在努力中，我都顺利的改正了自己的问题，

并在之后的工作中改正自己的问题。

一年来，在前台的工作中，我也有了不少的进步。经过一年的工作，我更加熟悉了公司的运转，对于公司的同事们也个更加的熟悉，并且通过自己的锻炼，在协助各部门工作的时候，自己也能更加熟练，更加细心。过去常常犯下的错误也被我一改正，并且通过同事们的帮助，了解到了很多自己还可以做的更好的事情。

在这一年的工作中，自己大大的提升了自己作为文员的工作能力，并且在工作外，也通过听取员工的意见，为员工们带来了更好更舒适的工作环境。但在很多的方面，自己的能力并没有完全的做好，在今后还需要严格加强自己。

一年来，尽管在工作中不怎么觉得，但是在现在仔细的回顾一下，自己已经有了很大的成长。在今后的工作中，我也会继续努力，更好的完成自己的任务，为公司以及各位同事们，带来更好的工作。

公司客服个人总结报告

公司客服部门年度个人工作总结

公司客服年度工作总结

保险公司客服工作总结范文

【荐】 客服个人工作总结

客服个人工作总结 **【精】**

客服个人年度工作总结

【精】 客服个人年终工作总结

售后客服年度工作总结篇二

时间过得很快，我进入已经x年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上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。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。

售后客服年度工作总结篇三

我于20xx年8月8日入职x乡x客服中心担任人事助理一职，至今在这里工作已快满四个月，现将我入职以来的工作向领导总结汇报如下：

（一）做好人事基础工作

我首先接触的工作就是人员招聘，因为新乡招聘市场比较局限，所以我们把重点放在网络招聘上，定时在网上更新我们发布的招聘信息，并根据xx人才市场的招聘时间，去人才市场参加现场招聘。我们根据公司各岗位入职标准进行筛选，通知其进行面试、审批、通过、录用。员工录用后我们会根据各部门的工作安排对新进员工进行入职培训，并且每次培训都会进行意见反馈，不断完善我们的培训内容。加上郑州

分公司对我们进行的各种培训，大大提升了员工的知识面和业务水平。

（二）完善人事档案管理

我会按月把员工的资料整理清楚，并分析各部门员工的情况，根据公司岗位编制，按月统计出本月全公司员工数，员工的新进人数，辞职人数，需要招聘人的人员，需要签定合同的人数，每个部门的总人数，上报需转正人员，上报失职问责等。并且按照集团要求每月上报本项目的花名册，及时更新人员情况。由于刚接手人事的时候，交接工作没有做好，导致花名册人员对照不上，令郑州分公司人事专员花了好长时间才把人数对上。从那以后，让我明白了，做人事工作，不得有丝毫的马虎，因为一点点的疏忽对员工造成的损失是无法弥补的。

（三）保障员工福利机制

我于11月份开始接手配合地产行政人事完成新乡公司社保开户及员工参保工作。由于之前从未接触过社会保险，一开始工作起来相当迷茫，有想过要放弃社保这个工作，但是我清楚必须要做好这项工作，所以经常往返于社保局和办公室之间。从对社会保险一无所知到略知一二，再到必须掌握基本的知识和流程，通过我的不懈努力，终于开通新乡社保账户，并陆续办理员工参保。接下来，需要花更多的时间去学习社会保险知识，才能更好的做好此项工作，为员工服务。

（四）规范行政工作流程

在从事人事助理的同时，还兼做一些办公行政工作。例如日常例会的安排，协助各部门按计划进行培训，以及一些活动的组织和协调。通过这些日常的工作，不仅充实了我的工作内容，也锻炼了我的协调能力和组织能力。

有幸能参加集团组织的岗位培训，通过系统的学习，让我这个刚入门的新手如沐春风，受益匪浅。从郑州回来后，就开始系统的整理我的工作，但是还是有不足的地方。九月份郑州监察室对我们新乡项目进行检查，针对我负责的工作提出了需要整改的地方，在监察室的指导下和同事们的配合下，我用了一个月的时间将我所作的工作规范化、系统化。我发现只有自己先理顺了工作思路后，才能更有效、更高效的开展工作。

比如说对郑州传达的文件、会议纪要、培训纪要等文件的存档工作。这是一项需要日积月累的工作，把每次需要签字存档的文件按其类别进行归类保存，才能保证工作的连贯性和有效性。在过去的四个月中，各项工作虽然取得了一些成绩，但也存在着许多不足：

由于我本身经验不足，做事常粗心大意，导致在工作中总会出些小差错，加上做事考虑的不够全面，所以我需要在以后的工作中、生活中，更加仔细、认真，才能保证减少工作中的失误。

通过四个月的工作和学习，使我初步掌握了人事的岗位职责和工作内容。接下来需要花更多的时间去学习恒大的文化、精神、规章制度和管理模式。

1、进一步掌握行政人事工作流程及规范。除了按照公司时间节点高效、高质量地完成日常工作以外，还要努力提升自己工作业务水平，争取在行政人事工作方面能够独挡一面。

2、做好上传下达工作，积极配合各部门完成日常工作。深刻领会公司下发传阅文件，协助领导及各部门负责人落实文件要求。

在过去的四个月里里，我认真总结工作中的经验及教训，继续改进工作中的不足。xx年，我将更加努力，积极配合领导完

成日常行政人事管理工作。

感谢恒大给我这个能够锻炼和发挥的平台，我会不断学习，努力工作，用成绩来回报公司。

售后客服年度工作总结篇四

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xxx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。

在新的一年里，客服工作也需要有新的工作思路，首先是做好本职工作，管理好现有客户资料，定期对已购买客户进行回访，让其在感受药品良好效果的同时，也感受到xx药业专业的售后服务。对现有的其他客户资料也要定期进行回访，对其失眠情况进行跟踪，随时向其传达xxx治疗失眠的独特理

念。其次，根据公司的推广情况，随时在沟通技巧和专业水平上作出改善，协助完善公司的推广工作。再次，提高自己的专业水平，总结不同的客户失眠情况，随时在失眠与抑郁的知识、沟通技巧、心理咨询知识各方面提高自己的水平。自己会在新的一年里和领导协调沟通，和同事友善合作，无论是在知识水平及做人做事的水平上都要有一个新的提高。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的服务，公司产品可以创出名牌，其服务也可以进行尝试去创造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的服务体系，才能在竞争中立于不败之地。在新的一年里，希望在领导的带领下，在同事的帮助下，自己的成绩能够更上一层楼，为公司的发展贡献自己的一份力量。

公司客服个人总结报告

公司客服部门年度个人工作总结

公司客服年度工作总结

【荐】 客服个人工作总结

客服个人工作总结 **【精】**

客服个人年度工作总结

客服年终个人工作总结范文

客服个人年终工作总结 **【荐】**

售后客服年度工作总结篇五

20xx年即将过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来瑞和物业工作已一年有余了。在我看来，这是

短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来瑞和物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

- 1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；
- 2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上；
- 3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；
- 4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；
- 7、新旧表单的更换及投入使用；

8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在瑞和物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其小，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

1、自觉遵守公司的各项管理制度；

2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客

服接待流程及礼仪；

5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入瑞和物业这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！

售后客服年度工作总结篇六

时间总是过的很快，转眼之间我已经来到xx大家庭有将近六个月的时间了，我是在20xx年8月20日踏进了xx的大门，还记得当初来xx应聘的是销售的职位，但是由于刚毕业房产知识实在是欠缺，所以就转为客服部门工作，回首这半年的时间有很多的收获：

- 1、要感谢各位领导对我的栽培，从我刚进来时对房产知识的一窍不通到现在，是领导和各位同事不厌其烦的教导。
- 2、客服的基础工作，维护qq群，在论坛发帖子，楼盘评论的更新；以及看房活动之后的电话回访，报广整理等工作。
- 3、从刚开始的对看房活动没有一点概念到现在可以独立自己带活动，一场场的活动都让人难忘，还记得刚开始的看房每场下来都是出一大堆的岔子，随着时间的累积，看房活动的增多，现在每个人都可以独立带看房团了，虽然每场看房下来每个人都累的不想动，但是听着网友对我们高度的评价，每个人的脸上还是路出了欣慰的笑容，因为有了网友的肯定我们更加坚信：我们可以做的更好。
- 4、公司对我们客服的期望是做到顾问式客服，我知道离这个

期望还有很大的一段距离，明年我会更加的努力去学习更多的专业知识，和自身素质的提高，早日达到公司对我们的要求。

6、客服今后的工作可谓任重而道远，所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

7、我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个年轻人以后在这个行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

20xx即将过去，新的一年就要到来，挥挥手告别09的一切不快，迎来崭新的20xx。相信xx能够更上一个台阶。

1、我们建立的客户档案有很多一部分客户资源都浪费掉了，比如说最近有很多退群的人都是买完房子了然后就感觉与xx无关了，就退群了。

2、一周两场的看房活动，每场都得是到场的人数情况很不错，这样也加剧了我们的工作量，不得不在群里边推广，一天几遍的推广，也有很多人就是因为qq群一直在不停的闪还都是些无用的信息都退群了，我在想是否我们可以用一种更好的方法来推广我们的看房。qq群的空间是有限的但是外界的资源是无限的。

3、以后是否可以给客服一些更加宽广的培训，自己学习是一方面，但是也需要跟上公司发展的步伐，这也是顾问式客服必不可少的条件；这样也不至于客户问起一些比较尖锐的问题的时候不知道，显得很专业。

4、领导和员工的沟通方法：金无足赤，人无完人。任何人都

不可能犯一点错误，希望今后出现什么问题，不管领导是怎么指出，但是必须得有一个好的态度，态度决定一切，因为每个人自己都是想尽力做好自己的工作的，但是心情好了做起来事情会格外用力也会格外好的，任何事情出现了差错，相互埋怨是解决不了问题的。

5、很多是事情如果自己不设身处地的去做了就不会明白其中的艰辛和难处，希望以后领导安排工作的时候能够自己亲身体会了之后再再来评价员工，而不是有什么问题就只是一味的指责，施加压力，如果自己体会过了之后也能给员工树立一个榜样，这样我们也会更有信心。

6、规章制度：如果安排什么工作了，有什么要求，希望打印出来这样我们也有个参考标准，这样之前到底有没有要求就一目了然，省得在出问题的时候说曾经说过，但是都不知道。

7、客服部的工作确实很重要，但是我觉得要保证客服部的员工有一个很好的休息，身体是革命的本钱，健康的身体才能更好的工作。