

客服工作的述职报告(实用7篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

客服工作的述职报告篇一

尊敬的领导： 您好!

20__年__月底我应聘到__省蓝天____有限公司当实习客服助理，实习期间，我依次对设施管理、事务管理、消防安全管理等进行了实习。在实习中，我在同事的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识。实习工作中既紧张忙碌又新奇，收获很多。通过实习，使我对物业管理工有了深层次的认识。该物业管理处首先向我们介绍了一些基本情况，然后依次对事务管理、客户管理与服务流程及安全保卫等做了简要介绍。下面是对这次实习的总结：

一、优化客户管理和服务流程

1、客服部是整个物业公司的“中转站”，地位非常重要。服务人员是第一时间与业主打交道的，因此，他们的给广大客户留下的形象则代表了公司的精神面貌规范服务人员形象。规范形象包括仪表、语言、行为三个方面，仪表规范要求我们的服务人员要持证上岗，统一着装，佩带明显的标志，语言形象要求服务接待人员要讲普通话。客服人员要无时无刻地向用户传递公司的良好形象。

2、加大企业宣传力度。重视业主大会和业主委员会的作用，使之成为物业与业主沟通的桥梁。

二、推行、倡导“以人为本”服务理念

物业管理必须树立以人为本的服务理念，倡导人性化服务，实施以人为本的服务措施，提高服务效能，把客户的满意作为物业管理的追求。物业公司利用相关数据指标与员工绩效考核有效的结合，通过严格的规章制度实现。并推出诸如“服务笑脸”标准化服务模式，使员工在意识层面上确立什么样的服务符合业主的需求，充分发掘客服人员的服务意识与专业技能。注重生态与人文的和-谐和互补，塑造健康的人居环境，达到生活与健康同在，生活与艺术同在，生活与自然同在。

三、我的实习体会

这次的实习使我从实践中总结过去所学的知识，扩宽了对物业管理的视角。物业管理是服务行业，所以在对服务的理解与应用上有更多的切实感受，在服务行业，我们的工作面对的既有人也有物，最终我们是为客户服务的，所以我们要在做好物的工作的基础上，更多的要做人的工作，毕竟人是服务的根本所在。总之，经过此次实践，我得到了真正的切实的实践经验，综合所学的理论知识，这将会为我以后做好物业管理工作奠定了坚实的基础。

此致

敬礼！

述职人：_____

20__年__月__日

客服工作的述职报告篇二

各位领导、同事：

你们好！

我叫_，于20__年11月25日进入_物业公司，在_小区担任秩序维护员一职，后经过竞聘，成为一名客服接待员。20__年7月27日，在领导们的培养下我再次成功通过竞聘走上了现在的职位——客服主管。现三个月试用期已满，特此申请转正。

回顾在公司任职的每个过程，有过辛酸、也有过甜蜜，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主的谅解与支持。如果说这几个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支团结的队伍，有一群有热情、肯奉献的同事。现对我任客服主管以来的工作进行总结，冷静回顾一下这段时间的工作得失，以求总结经验，吸取教训。

包括：改变前台接待人员工作方式，要求接待业主时必须全程站立式服务；协助小区经理制定收费方案，并予以落实；各种资料的收集、整理归档；对小区经理各项管理工作提出合理化建议；接待业主投诉，独立处理投诉近百起；协调与各部门的工作等。在各项工作中，收费工作和接待业主是我负责最多，也是较为擅长的方面。

一、收费工作：

协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，（如：您好：这里是_山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见）并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费，_已

于11月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成12万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

二、日常接待：

在接待业主这方面，我深刻认识到前台接待是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我要求前台客服人员接待业主时采取全程站立式服务，给业主以焕然一新的感觉。另外在日常工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员进行回访。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同等级进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。使业主真真切切的感受到我们物业服务的重要，通过我和全体员工的共同努力，现在客服各项工作都有了很大的提高，员工们士气高涨，工作积极主动，已经顺利的完成了年度工作目标。

下一步工作计划：

一、对于自身的管理带动员工的积极性：

严格律己、保持持久的事业激情，_给了我一份激情，我就能做到把这份激情转变为为企业所带来的效益。短暂的激情是不值钱的，而且激情是不允许受伤害的，对待员工也是如此，设想一下你的员工下班以后再要培训三四个小时或者开上几个小时的会，你就会把这种激情消耗掉，学习是无处不在的，学习不是要坐下来，而是去听、去看、从与业主沟通中学习。

二、交房工作的顺利进行：

交房前针对每位客服人员的性格特征进行必要的谈心。确保交房当天所有客服人员都能精神饱满的去迎接入户业主，在与业主沟通时态度务必诚恳，对于那些蓄意#的人，由我带领他们出去并向他们解释清楚，以免影响到其他交房人员的情绪，在交房期间我们应保持冷静先稳定业主的情绪为其耐心解决困难，杜绝业主扎堆现象，保证交房工作井然有序的进行。

三、对二期新入住业主的沟通了解：

在交房期间，对二期业主们的问题进行汇总，总结交房工作中的利弊以便日后有目的的对新人进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

四、对新入住业主明年装修及办理手续的管理：

根据小区工程体系制定出来的新装修管理协议，我们规定在装修期间业主来办理手续时对业主发放并讲解一些装修须知。除装修巡查人员每天到所有装修户中进行一次巡视与提醒外，保洁在打扫楼道、秩序维护在巡逻时，发现装修问题及时向客服人员进行反馈。再由客服联系业主更快速地制止破坏其房屋结构。确保业主按照规定开展装修工作，避免给其他业主和物业管理造成不便。

经过这几个月的试用期，我通过不断学习和积累，在思想上和工作能力的都有了一些进步。同时我也深知自己的不足：文字写作能力较为欠缺，抗压性有待加强等。但是，我相信通过我的努力，再加上领导与同事的帮助，这些不足都将成为过去。我会用积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神将本职工作做到，以身作则履行_物业的服务宗旨——为业主带来“家的感受”，为公司的进一步发展付出自己所有的努力！

以上是我对自己近期以来的工作报告，希望各位领导对于我

的不足之处不吝指导，使我不断进步，为公司做出我的贡献。

2021客服工作人员年终述职报告4

客服工作的述职报告篇三

尊敬的领导： 您好！

在毕业之前，我进入到一家电商公司做客服的工作，来进行实习，从实习中，我懂得了很多之前没接触过的工作，了解想要做好电商的工作并不是那么的容易，这个基本岗位的要求其实还是蛮高的，需要我们努力认真的去学，工作也是有很多的事情需要去做，经过实习我也是学到很多，有一些感触心得。

作为电商的客服，服务态度是会非常重要的一件事情，在线和客户去沟通当中，我们需要把我们的一个公司电商产品去介绍给客户，同时回答咨询客户的一些问题，回答的时候不但是要专业认真，也是要让客户感受到我们是有服务的态度的。而在网络上的客户是各种各样的，面对不同的客户，我们的服务也是有一些区别的，像有的客户就比较喜欢你讨好他，有些客户就希望讨论价格，还有客户就是对产品进行探讨，不同的客户也是采取不同的应对方式。尽可能的去让客户满意，让他们购买我们的产品。

对产品必须是要熟悉的，让客户感激到你是专业的，我们在和客户的沟通里，如果客户问我们产品的问题，我们回答不上来，或者回答慢了，那么可能这一单就流失了，客户可能就会去问别的人了，或者找其他的客服询问，所以在产品方面，我们是要很熟悉才行，只有熟悉了自己的产品，那么在卖的时候也是能把客户的问题解决，挽留住客户，让客户能下单成交。

对其余电商的知识要有一定的了解，虽然我做的是客服的工作，每天就是接待客户，回答他们的问题，促成成交，但是我也是需要去了解其他方面的知识，像店铺的一个设计，如何运营的，只有了解了这些知识，那么我在和客户沟通的时候，就不再只是一个客服的角度，而是一个店铺的角度，更明确知道应该怎么和客户去沟通会比较好一点。同时也是对我以后的发展有更多的好处，做好一份工作不但是要关注自己工作本身，同时也是要看到这份工作后续的一个发展和相关的岗位是如何的，这样我的职业道路才能走的更宽广一点。

经过这次的实习，我明白想要在电商的行业把工作给去做好，那么就必须要我们认真的多学，积极主动的把公司教我们的运用到工作当中去，通过实践把自己的工作能力提高，才能把客服的工作给做好，而今我也是对于这份工作能熟练的去做了，我相信以后我一定是在这个岗位上做好，并且有更大的一个发展的。

此致

敬礼！

述职人：_____

20__年__月__日

客服工作的述职报告篇四

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。

透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，主要表现为此刻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、员工责任心和工作用心性受到必须影响。

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。

客服工作的述职报告篇五

尊敬的领导： 您好！

一是要具备良好的心理素质。有时候接电话就像吃辣椒，不管辣到咳嗽还是泪涕直流，都不能改变服务的态度，我们的工作要有忍耐性，客户第一不是说说而已。但是大道理谁都懂，做起来是要有一百分的宽容和良好的道德素养的。

二是要对业务非常熟悉。虽然我们每个人不可能就全部的业务种类都精通，但是一些基本常见的问题，业务办理流程、客户解答和投诉建议等方面的条条框框，我必须烂熟于胸。如果遇见不会的问题一定找到最专业正确的答案回复客户，并且把这些问题整理分享下次在遇到时就可以第一时间找到答案。客户打客服电话，本身就带有咨询和希望得到专业解决的诉求在里面，不能因为我的不专，导致客户的不满甚至投诉。

三是要有应变和沟通的能力。我们不是机器人客服，在与客户的交谈中，在做好倾听的同时，我也要有自己的独立和客户沟通的能力，而且我认为这比其他岗位的要求更高，时间短、不是面对面，那么在考验我倾听客户倾诉、收集客户信

息、判断客户需求的方面，就提出了很高的要求，既要根据对方的语速语气，来判断推测对方的表情变化，回答时还要不卑不亢、口齿清楚，专业的用语规范，有很好的语言组织能力。通话途中如果遇到突发性的客户不满投诉事件时，还要能掌控局面。客户一般最希望自己的意见能得到认同，能被尊重，我们听完客户陈述后，用自己的话重述顾客的恼火原因，用一两个关键词把我从客户那里感受到的情绪说出来，以取得客户的信任，也就是建立与客户共鸣，得到对方的信任，情绪对了，什么也就都对了。

四是要有高度的责任感和荣誉感。客服工作我们证券公司对外展示的窗口，客服工作的质量，客服工作职员的素质直接影响着企业的形象。这需要我们具备高度的职业道德，做好本职工作，维护公司的形象。

此致

敬礼！

述职人：_____

20__年__月__日

客服工作的述职报告篇六

尊敬的领导： 您好！

回顾这一年里的工作，我在各位领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司上级下达的要求和任务，积极地完成了自己的本职工作，通过这一年来的学习和工作，使我在工作模式上有了新的突破，技术和经验得到进一步提升，而且在工作方式上也有了较大的改变。具体有以下给几点：

一、具有良好的工作业绩

在这一年里本人开通移动大小基站传输设备1__端，优化网络环路__个，大小网络割接__多次，全年工作安全无事故发生，而且多次得到监理公司和移动公司的好评和表扬，今年还被移动公司评为优秀先进个人。

二、具有正确的工作态度

在思想上，我坚持自我的反省且努力地完善自己的人格，无论什么情况下，我都以品德至上来要求自己，而遵守职业道德是能胜任这项工作的基本前提，无论何时何地我都奉行严于律己的信条，并切实地遵守它。另外，爱岗敬业是能做好工作的关键，爱岗敬业就是要做好本职工作，把一点一滴的小事做好，把一分一秒的时间抓牢，不积跬步，无以至千里，不善小事，何以成大器，从我做起，从小事做起，从现在做起。

三、具有良好地工作作风及娴熟的技术技能

在工作和学习上，我作风扎实，关心下属，团结同志，注重细节，追求完善，不找任何借口，认真履行岗位职责。作为一名专业的通信技术人员除了要有专业的知识和技能外，细心和细节的注重都是非常重要的，细节差之毫厘，结果谬之千里，无论是做事还是做人都要明白细节决定成败，精益求精才能争创佳绩。

四、具有较强的工作能力及积极主动的工作意识

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力还是有限的，所以总是不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习，向周围领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己还是有一定的进步。经过不断学习，不断积累，我能够从容处理日常工作中出现的各类问题，保证了本岗位工作的正常进行，我能

够以正确态度对待工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去，积极提高自身素质，争取工作的主动性，从而具备了较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

此致

敬礼！

述职人：_____

20__年__月__日

客服工作的述职报告篇七

尊敬的领导： 您好！

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。

二、勤奋学习，与时俱进

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__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。

此致

敬礼！

述职人：_____

20__年__月__日