

客服部门个人工作总结示例 公司客服部门工作总结示例(优质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，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

客服部门个人工作总结示例篇一

本文导航 1首页 2首页*3首页*4首页 物业公司客服经理年终工作总结范文报告人：

所属单位：

北京世纪物业管理有限公司xx大厦物业管理处所属部门：

客户服务部任职岗位：

副经理第一部分：

工作综述20xx年度已平稳度过，在日常对客户服务的工作中，我部人员对客户的咨询、提出的问题 and 困难做到了耐心、细致解答、给予合理建议，为客户排忧解难。在接待客户投诉、报修时我部人员能够积极跟进，主动询问客户对处理过程的满意程度，为管理处提供有价值的客户意见和信息，表现出管理处员工应有的待客技能。并且，我部按照管理处保障大厦公共设施，做好物业服务基础工作的要求，对大厦的公共区域开展了全面的巡视检查工作，对所发现的问题给予立即转达相关部门进行整改，做到在客户之前事先发现问题、解决问题，从而为大厦客户提供了良好的办公环境。在内部管

理工作中，领导的帮助下，我部做到了工作职责分工明确，员工各思其职，因此工作较为顺畅，执行的力度、工作效率有所提高。我部的制度、流程、作业指导书等文件重新审核，并加以完善和健全，能够与管理处的整体目标相结合，在操作当中具有较强的指导意义。我部还组织员工学习了国家新颁布的物权法，掌握法律、法规，做到依法办事，从而打破日常工作凭经验做事的思想，行成了以制度管理、以程序办事、以规范服务的良好氛围。切实的贯彻与落实了公司与管理处的各项制度与要求。第二部分：

20xx年度部门主要工作及工作目标完成情况

年度我部共办理：

收楼12户；累计收楼121户；迁出10户；累计迁出15户；实际收楼111户：

收楼面积6452

2.92?；占大厦可售面积的9

5.90,；其中业主87户(将房间出租33户)面积：

3987

2.41?；大厦租户20户面积：

24650.51?；配楼1户；面积：

387

6.91?；入住客户累计：

107户；入住面积：

6303

5.60%;占大厦可售面积的9

3.70,

2、日常工作及完成情况本年度我部共计处理客户日常报修共计976件;已完成929件并反馈客户;另47件为客户装修改造原因,导致我处无配件或无法处理的,随后已及时通知客户自行解决。处理客户投诉共计28件,全部完成,客户反映处理情况良好。我部全年大厦巡楼98人次发现并报修的问题585件,并基本处理完成。

本文导航 1首页首页2首页*3首页*4首页 本年度,我部共计向客户发放各类通知37份,约3885件。做到通知拟发及时、详尽,表述清晰、用词准确,同时积极配合通知内容做好相关解释工作。除此之外,我部与其他部门密切配合,为客户办理了车位续租;电话接入;网络接入;直饮水接入;大堂和楼层电梯厅水牌制作;贴膜;工具借用;邮件分拣;报刊订阅;节日装饰;保险理赔等日常服务工作。具体数据如下:

办理客户装修、改造共计23户;累计办理网络接入共计54户:

其中电信通20户、光环新网20户、北大方正14户;水牌制作57块:

其中大堂水牌20块、楼层水牌37块;电话跳线共计437条;直饮水购买输水共计16

8.8吨;车位办理共计151个:

其中b1固定车位54个、地面10个□b2非固定66个□b3非固定21个;保险理赔工作跟进办理完成:

5起;

4. 55元992298

5. 87元189839

8. 68元8

3. 94%数据与财务有出入缴费户数累计1152户累计1031户累计121户89.50%由于财务统计数字还不清楚，所以上述为我部每月统计相加数据，其中补缴欠费未统计在内第三部分：

到岗，员工的工作态度，工作技能已调整到位，在此基础上我部在内部管理工作当中重点完成了以下内容：

内部管理方面：

1、重新制定和细化本部全体员工的工作职责

本文导航 1首页首页2首页*3首页*4首页 我部根据部门日常工作，本着为客户服务为主，发挥员工个人优势，扬长避短的原则，重新制定了员工的工作职责，并将我部各项日常工作重新进行分工。完善《客服部责任控制表》，并由每位员工签字，做到责任到人，从而较为合理的安排了员工的工作。根据该表内容督导员工执行，以确保客户服务工作的连续性，在日常工作中具有一定的指导意义。

2、完善我部作业指导书、退租流程由于我部本年度人员发生一些变化，为使新员工更好的熟悉环境，及时掌握工作流程，尽快进入工作角色，同时随着客户退租、换租的增加，我部重新完善作业指导书及客户退租流程，明确了所需的资料、流程及工作要求。在我部日常工作中，每位员工均能熟练的运用，使我部工作更规范，更准确。并为将来的新员工入职做好上岗进入角色的准备。

1、开展大厦公共区域巡楼检查工作本年度我部全面开展定期或不定期的大厦巡视检查工作，并为此制订了详细的巡察制度、报修程序、及检查完成跟进的工作要求，做到发现问题、及时处理、全程跟进，在客户提出问题之前将问题解决。不但让员工深入了解大厦设施、设备，培养员工善于发现问题、解决问题的良好意识，同时，为相关部门的工作打好基础，为提高服务质量创造了条件。巡视当中加强对客户的回访，掌握客户现有的问题、意见与建议。为我部下一步的协调处理提供了依据。

2、客户报修、投诉处理完成后，进行客户回访工作客户报修、投诉的处理和解决是我部日常工作的重要一环，为更好的掌握客户信息，了解客户对我处工作的满意程度，提高工作效率，我部针对每一个客户的投诉、报修都采用了上门或电话方式进行了回访，询问客户投报人对我处接报后员工的服务态度、解决时间、处理情况，以及工作效率是否满意，还有哪些要求等事项，及时通报相关部门有关信息，有则改之，无则加冕，使对客服务工作得已有效提高。

3、了解客户需求、完成客户分析工作客户服务还有一个方面是建立良好的客户关系，全盘了解客户的需求，随时掌握客户的动态，了解客户想要什么，目前有哪些意见，我们可以做什么。另外，我部完成对客户进行的分析工作，编制客户分析表，对客户缴费、与我部沟通、投诉情况三方面进行细致分析，做到这个客户应如何对待；那个客户如何协调心中有数，知己知彼，为日常服务工作打下坚实的基础。

客服部门个人工作总结示例篇二

在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了东兴证券这个集体。

在试用期阶段自己主要负责完成以下工作：

8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

通过以上工作任务的完成自己发现在很多方面仍然需要改进：

3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

在正式成为东兴证券的一员之后，根据试用期发现的不足认真改进，同时积极完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自己的努力。按期完成总部和各营业部客户服务中心客户服务平台坐席系统的上线工作，认真协助公司各营业部客户服务中心的上线工作，同时认真协助完成对公司客户服务中心制度建设，而且加强对自己今后负责的客户服务中心呼入组的团队建设管理，积极主动配合领导和同事开展各项工作。

客服部门个人工作总结示例篇三

自今年7月入职至现在，我一直在__分轮岗，至今已有三个多月。首先，我很荣幸加入到客服部这个团队。在主任的指导和带领下，团队众成员团结合作，齐心奋战，红九月校园营销、双节营销、百日冲刺，我们以崭新的姿态、饱满的精神为提__县分业绩冲锋陷阵。虽只有三个月，但通过与各位领导和前辈交流学习，我受益匪浅。

今天，我特将这三个月来的所学所感，进行一次小结，并就目前情况提出自己的一点想法。

一、服务

客服室，实际是营销服务室。每天，服务经理通过电话与客户打交道□3g客户维系挽留□2g客户维系挽留、固网宽带维系挽留等等。众所周知，挖掘一个新客户比留住一个老客户，成本要高好几倍。可见，服务是多么重要。

那么，如何拉近与客户的距离，更好地服务客户，让客户满意和认可企业，是当今服务行业一直思考和亟需解决的难题。

我认为，世界上并没有标准的服务方式。那些所谓的标准术语、语气、语调只是最最一般的方式，但并不是适合每一个服务经理。就像某位伟人所说，框条是死的，人是活的。最适合自己的才是最好的。简而言之，就是让服务更显个性。作为服务经理，应该在遵照公司服务要求的基础上，结合自身特点，找寻一种最适合自己的服务态度和方式，这样更能在服务过程中拉近与客户的距离，达到更好的服务效果。

打破框架，创新服务。

二、考核

考核，是对员工工作的评价和肯定。我看了市公司下发文件对服务经理的考核指标，个人认为，有些许强人所难。比如外呼量，在我刚来的时候，外呼量为一周150个正常通话，如今提高到200个。尤其在无和三底等回访，更是难以达到外呼要求。

我认为，工作以人为本，以人为先。工作人员拥有动力和信心，才能做好本职工作。所以，调动员工的积极性是工作顺利进行并取得成效的重要保障。

调动员工积极性贵在设置合适的考核指标。县分客服可综合考虑市公司下达文件的指标为基础，设置自己的考核标准。指标设置必须得当，指标太高，员工经常完成不了，久则生惰性，积极性便下降；太低，则会减低效率，降低服务质量。

最适当的指标在于尽力尽心去做即能达到。还有，奖罚分明。在月底进行一次评比，考核达标且成绩第一的，给予奖励；考核不达标且成绩最差，加以惩罚。

总之，考核以激励促竞争，以竞争促动力，以动力提绩效。

三、团队建设

创建一个优秀的具备强劲战斗力的团队，不仅在于分工，更在于合作。团队成员多沟通、多交流、多配合，精诚合作，不分你我。

我建议，可仿效市公司在每周组织一次下午茶，召集所有成员，大家谈谈心、交流这一周的工作情况和个人心得，好的方面可学习发扬，不足的可以讨论完善。不断从日常工作中总结经验，才能不断提升个人能力。

领导亦可借此机会了解下属最近的工作和生活情况，增进大家的感情。我想，一位平易近人、时常体恤和关心下属的领导，才是大家推崇和尊敬的好领导。

李白诗云：天生我才必有用。每个人都有可取之处，物尽其用，人尽其才，才能发挥团队最强的战斗力。

总之，领导对员工的关心和激励，是员工努力工作的无限动力。

客服部门个人工作总结示例篇四

时间过得很快，时间总是感到短暂，上边年的时间已经过去，经过我们客服部全体的共同努力，我们部在上半年中做好了我们的工作，在这里对这段时间工作进行汇总。

一、培训工作

我们客服部是与客户直接打交道的部门，在工作中很多的工作事情都是以服务客户，和客户沟通为主，帮助客户解决问题，在这过程中我们所说的每一句话都会带来不同的后果，给客户不同的感受，我们部门有很多的员工都是新加入的，在服务客户方面没有多大的经验，与客户沟通大多数都是随意的去自己瞎编，带给客户的感受也是非常不好的，客户体验不好服务就跟不上，我们部针对这些问题对员工进行培训指导，利用一段工作时间培训，我们培训会先通知大家让大家做好准备，并在大家中选出优秀的服务案例切入指导，根据客户的满意程度来选择。

通过真实的案例让员工有代入感，知道明白自己要做的事情，有明确的方法和思路，让大家能够在服务客户的时候有章法，有规律。并且还会在培训时进行内部经验分享，把优秀的案例编程话术，把好提供给大家使用。经过部门的大力培养，我们部门在服务客户的时候取得了非常不错的成绩，客户满意度也大大增加，服务效率也是有明显的提升，为员工提供了很好的学习环境，也使得服务工作能够顺利有序的进行。

二、提高服务质量

服务的最终目的是让客户满意，客服就是客户服务的意思，在上半年中为了能够提升客户服务的质量我们会经常采取，一些简单的问候，比如早上的时候来一句早上好，晚上送一句晚安，让客户感到我们的服务是无微不至的是贴心，用心的，主要通过微信□qq□短信等方式发送，在这过程中也要考虑很多问题，如果发送的时间不当反而会弄巧成拙，变成骚扰，这些都需要根据具体情况来定，针对客户售前售后我们的态度始终是保持这一致，不做杀鸡取卵的事情，因为有的客户还会再次购买从而产生复购，这是非常好的，只有服务到位，做好客服才会让客户认同也愿意再次购买。

对客户的问题会第一时间解决第一时间回复，如果因为有事不能及时解决会和客户沟通采取折中的办法让客户满意为止，

对于客户的各种投诉也总是抱着歉意的态度去安抚客户，去帮助他解决问题，而不是因为他投诉就对客户怀恨在心，把客户晾在一边，很多时候口碑是通过一点一滴积累起来的。想要得到好的口碑就需要无微不至的关怀，用心，用诚恳，用诚信去服务，通过不断的努力我们部半年间服务水平，明显提升，客户好评不断，复购率也提高了很多。

早上半年的工作过程中我部的努力在工作中取得了不错的成绩，为公司树立了良好的企业形象，在下半年我部将再接再厉，继续为公司创造佳绩。

客服部门个人工作总结示例篇五

在这一年里，似乎值得自我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。20__年11月，我经过应聘和选拔来到了__，我十分高兴。加入__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、工作资料、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资料。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，在那里既对自我前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自我争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一齐服务于公司。

一、20__年总结

(一)工作总结

20__年11月23日，我开始加入到__，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__、投诉处理。在那里，我看到了期望，因为我能够学到更多的工

作资料。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感激领导和各位同事的指导帮忙，感激公司给了我学习的机会。在那里，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，并且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一向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，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，研究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、工作压力承受本事、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，使自我更好地做好本职工作。并且自我应当并且能够做的事情，要勇于承担，不依靠他人，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、20__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，20__年会是自我在__实现蜕变的一年。

(一)增强职责感，服从领导安排，进取与领导沟通，提高工作效率。要进取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景和提议，做为一个新人要将自我放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

(二)勤学习，提高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、新情景。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。应对这些问题，要自我先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自我很快能进入工作主角，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，需要的是有职责心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自我的情绪，给自我解压。工作无大小，只是分工不一样，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，所以自我也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自我的上进心很强，的特点就是学习本事强，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，并最终完成自我我的提升和成长。学会磨练自我，拓宽自我，凭借公司的良好环境提升自我。

(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，我逐渐熟熟悉了工作情景，经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。