

# 2023年售后客服的工作总结(实用10篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 售后客服的工作总结篇一

客服工作是一个与人沟通密切的职业。在这个岗位上，我不仅需要提供及时、准确的帮助，还需要处理各种各样的问题和投诉。经过多年的从业经验，我积累了一些宝贵的心得体会，希望与大家分享。在这篇文章中，我将结合实际案例，从沟通技巧、耐心倾听、问题解决、情绪控制和团队合作五个方面来阐述我在客服工作中的心得体会。

### 【第一段：沟通技巧】

作为一名客服人员，良好的沟通技巧至关重要。首先，我要保持积极的态度，以友善的口吻与客户交流。其次，我要尽量简明扼要，清晰地表达自己的意思，避免使用复杂的专业术语，以免引起客户的困惑。最重要的是，我要倾听客户的需求和意见，与客户建立良好的互动关系，并及时回应客户的问题和建议。

### 【第二段：耐心倾听】

在接听客户的电话或处理客户的邮件过程中，我遇到了很多关于产品使用和投诉的问题。在这些过程中，耐心是最重要的品质之一。我要学会安静地倾听客户的问题并理解他们的心情。在倾听的过程中，我要注意细节，以便更好地回应客户的需求。只有当我真正倾听和理解客户的问题，才能提供

准确、有帮助的回答，从而增强客户的信任感。

### 【第三段：问题解决】

解决问题是客服工作的核心任务之一。当客户遇到问题时，我首先要保持冷静，不要急着回答或给予建议。而是先了解他们的具体情况，然后采取适当的行动。有时，我需要与其他部门的同事合作，共同解决客户的问题。在这个过程中，我要保持良好的沟通和协调能力，以便高效解决问题，并及时告知客户解决方案和进展情况。

### 【第四段：情绪控制】

客服工作常常面临客户的抱怨和不满情绪，因此情绪控制是非常重要的。我要学会冷静地面对客户的情绪，并用平和的语气与他们交流。不论客户情绪如何激动，我都要保持冷静和专业。如果客户的情绪过于失控，我要学会适时转接至上级主管或相关部门，以保证客户问题的顺利解决，并确保工作场所的和谐氛围。

### 【第五段：团队合作】

客服部门通常是企业团队中最重要的一环。无论是面对突发事件还是处理日常工作，团队合作是必不可少的。我要主动与同事交流、分享和反思，以增进团队间的协作，并提高整体工作效率。当我遇到难题时，我可以向团队中的成员寻求帮助和支持。团队合作不仅可以缓解工作压力，还可以促进知识和经验的积累。

### 【结论】

作为一名客服人员，我深知工作的重要性和挑战。通过不断实践和总结，我不仅提高了自己的专业能力，也成长为一个更好的人。沟通技巧、耐心倾听、问题解决、情绪控制和团

队合作是我在客服工作中的宝贵心得体会。我将继续努力提升自己，并与团队一起为更好的客户体验和企业发展做出贡献。

## 售后客服的工作总结篇二

怀着一颗诚挚而兴奋的心踏进天源的大门。经过一个星期的实习，我对天源有了或多或少的一些感觉，郑经理气质、漂亮，张秘书可爱、亲切，同事也很热诚、真切，还有厨房阿姨做的饭也好好吃。这无疑给我们大家都创造了一个愉悦的工作环境。

此外，对工作最大的感悟是“态度决定一切”。因为做了三天的客服，主要的工作就是打电话给潜在客户传达信息，交流沟通。每天大概都要打100个电话以上，难免会有疲惫的感觉。但只要学会自我调节，以正面的思维去对待客服，那客服也是一件很开心的事，而且置身其中也能学到很多。

第一天，因为好奇心、新颖的驱使，打一天电话下来一点都不累的感觉，而且很还有成就感。因为学到很多打电话的技巧、练习与人交流、沟通；还记录了很多潜在客户的号码。所以第一天就很轻松、愉悦的结束了。

第二天，这是感悟颇多的一天，因为没了第一天的激动、兴奋，也没了新东西可学，所以一开始还慢郁闷的。但是想想自己不能那么颓废，就想到一个小办法——把每一个电话都当做是一个电话面试面对。这样使打电话的效率很高，记录的潜在客户居然有14个，比前一天还多了5个；而且也锻炼了一下自己。也许这个就是态度决定一切，正面思维的作用吧！

第三天，这是趋于平淡的一天，这一天自己可以用比较平常，正确的心态、方法去面对一天的工作了。

总体而言，实习的第一个星期收获颇多，自己也会再接再厉。

## 客户服务工作体会

### 售后客服的工作总结篇三

客服工作是一项对沟通能力和服务意识要求较高的职业。通过多年的从业经验，我获得了一些宝贵的心得与体会。在这篇文章中，我将分享一些客服工作中的心得体会，希望对正在从事或有兴趣从事客服工作的人们有所启发和帮助。

#### 第二段：专注和耐心

在客服工作中，专注是至关重要的品质之一。无论是电话接听还是在线咨询，我们都应该将全部注意力放在顾客的需求上。并且要保持耐心，对顾客的问题进行仔细倾听，避免急躁和不耐烦。有时，顾客可能会有一些重复的问题，但我们不能因此而感到厌烦，而是要耐心地解答，确保顾客满意。

#### 第三段：倾听和沟通

另一个重要的心得是倾听和沟通能力。作为客服人员，我们要善于倾听顾客的需求和问题，确保我们准确理解并给予相应帮助。在沟通过程中，我们要用简单明了的语言表达，避免使用过于专业或难以理解的术语。同时，要注重语调和表情，传达出热情友好的态度。

#### 第四段：问题解决和解决方案

在客服工作中，问题解决能力和提供解决方案是不可或缺的技能。很多时候，顾客遇到的问题可能比较复杂或困扰他们已久，这就需要有足够的耐心和智慧去寻找最佳解决方案。为了更好地解决问题，我们需要积累一些相关的知识，并且不断学习和研究新的解决方法。在解决问题的过程中，我们要保持积极的态度并尽量与顾客形成合作，共同找到最

佳解决方案。

## 第五段：团队合作和持续改进

最后一个心得是团队合作和持续改进。客服工作不仅仅是个体的努力，而是需要与团队密切协作。在工作中，我们要与同事相互支持和合作，共同解决问题和提供优质的服务。此外，为了不断提供更好的服务，我们要时刻保持学习的态度，关注市场变化和顾客需求的变化，积极参加培训和学习新知识，以持续改进自身的能力和水平。

## 结尾段：总结与展望

通过多年的客服工作，我积累了一些关于专注和耐心、倾听和沟通、问题解决和解决方案，以及团队合作和持续改进的心得体会。这些心得不仅适用于客服工作，也适用于其他与人沟通和服务相关的职业。通过不断的学习和实践，我们可以不断提高自身的各种能力，为顾客提供更好的服务。希望这些心得能给正在从事客服工作的人们一些启发，并助他们在职场中取得更大的成功。

## 售后客服的工作总结篇四

作为一名客服工作的从业者，多年的工作经验让我深感客服工作既充实又有挑战。在与客户不断的沟通和服务中，我积累了一些宝贵的心得和体会。在这篇文章中，我将就客服工作中的五个关键点来谈谈我的心得体会。

首先，提高沟通能力至关重要。在客服工作中，与客户频繁的沟通是常态。一个善于沟通的客服代表可以更好的理解客户的需求，并高效地解决问题。为了提高沟通能力，我始终保持开放的心态，倾听客户的需求，并迅速回应。通过细致入微的询问和积极主动的表达，我深信沟通质量和效果都会有所提升。

其次，细心和耐心是成为一名优秀客服代表的重要品质。与客户互动时，我会仔细倾听客户的问题，并在解答过程中保持耐心。有些客户可能会反复提问，或对问题的解决结果有所怀疑，这时候我们要有耐心地回答他们的问题，并给予充分的解释。通过对客户的耐心倾听和真诚回应，我们能够建立起客户的信任和满意，从而提升客户对我们的认可度。

第三，团队合作是客服工作中必不可少的一环。在团队中，我们相互协作，共同解决问题，提供最佳服务。客服工作的复杂性和多样性需要我们不断与同事们进行沟通和协作。在这个过程中，互相学习和借鉴是必然的。善于与他人分享经验和知识，积极参与团队活动，能够帮助每个人在团队中发挥更大的作用，提高工作的效率和准确性。

第四，情绪管理对于客服工作至关重要。客服工作中，与客户的互动也伴随着情绪的起伏。有些客户可能会因为问题无法解决或者服务不符合预期而情绪激动。作为客服代表，我们要学会控制自己的情绪，并妥善处理客户的情绪。在面对冲突和压力时，保持冷静和理性，并耐心地解决问题，能够有效缓解紧张气氛，提高客户满意度。

最后，不断学习和提升自己是客服工作中的一项重要任务。客服行业的发展日新月异，客户需求也在不断变化。作为一名客服从业者，我们要时刻关注行业动态，并学习新的解决方法和技巧。不断提升自己的专业知识和技能，能够更好地应对客户需求的变化，并为客户提供更高水平的服务。

综上所述，客服工作心得体会不仅包括提高沟通能力、细心和耐心地处理客户问题、团队合作、情绪管理，还包括持续学习和提升。在这一行业中，我们要时刻保持职业素养和积极向上的态度，为客户提供优质的服务，以此来提升客户的满意度和忠诚度。客服工作虽然充满挑战，但只要我们以正确的心态对待，用心投入，便能够得到客户的认可和尊重。

## 售后客服的工作总结篇五

我于20\_年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，一年来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

### 一、服务整顿活动

x月\_日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在x经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《\_商厦服务整顿月》活动。

在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于\_月\_日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于\_月\_日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，\_%的员工都很认可本次整顿活动，\_%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。

\_%左右的员工从意识上到行为上，在对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有\_%至\_%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%

左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

## 二、对营运x部和营运x部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运x部和营运x部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期\_天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比x部下降了\_%□x部下降了\_%。

工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。

同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

## 三、员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步开展做了规划。

## 售后客服的工作总结篇六

### 第一段：引言：客服工作的重要性和挑战性

客服工作是现代社会中的一项重要工作，它不仅需要良好的沟通能力和服务意识，还要处理各种各样的问题和抱怨。作为一名客服人员，我有幸一直从事着这个行业，并积累了一些宝贵的经验和体会。本文将分享我在客服工作中的一些心得和体会。

### 第二段：重视沟通，解答客户的问题

在客服工作中，沟通是最基本的技能。与客户交流时，我们需要保持耐心和友好，并解答他们的问题。对于有些复杂或无法立即解答的问题，我们要承诺在一定时间内给出答复，并及时跟进。不仅如此，我们还应该培养一定的语言表达能力，以便准确传达信息和帮助客户理解。

### 第三段：倾听客户的抱怨，积极寻求解决方案

在客服工作中，我们常常会遇到一些不满和抱怨。正面对待这些抱怨，是客服工作中的一种挑战。首先，我们要学会倾

听客户的心声，理解他们的困扰，并表达出对此的关切。接下来，我们应该积极寻求解决方案，并与客户一同解决问题。这种积极主动的态度，不仅能解决客户的困扰，还能提升客户对我们公司的忠诚度。

#### 第四段：处理危机和压力，保持冷静和专业

在客服工作中，有时会遇到一些危机事件和高压情境。在这种情况下，我们应该保持冷静和专业。首先，我们需要迅速了解事态的全貌，并与团队成员紧密合作，寻找最佳的应对策略。在与客户沟通时，我们要保持冷静，用稳定的语气解释情况，并尽力缓解客户的恐慌。同时，我们要提前做好准备，培养好的应变能力，以应对各种突发情况。

#### 第五段：持续学习和提升，成为更好的客服人员

客服工作是一项永无止境的学习过程。为了成为更好的客服人员，我们应该不断学习和提升自己。我们可以通过参加培训课程、阅读相关书籍和参与行业交流等方式，不断学习和积累经验。此外，我们还可以与同事互相分享经验和心得，相互帮助，以提高工作效率和服务质量。通过持续学习和提升，我们将成为更加专业和高效的客服人员。

#### 结尾：总结以上观点，展望未来

通过客服工作，我认识到沟通和倾听的重要性，也体验到了处理危机和压力的挑战。然而，我深信只要保持冷静和专业，继续学习和提升，我们能够成为更好的客服人员，为客户提供更优质的服务。我将一直努力学习并提升自己，为客户提供更好的帮助和支持。客服工作并非易事，但它带给我满足感和成就感，我将坚定地继续前行。

# 售后客服的工作总结篇七

## 第一段：引言

客服工作是一项充满挑战的职业，需要良好的沟通能力和耐心，本文将分享我在从事客服工作中所积累的心得体会。

## 第二段：沟通和倾听的重要性

作为客服人员，与客户的沟通是我们工作的核心。首先，要学会倾听客户的需求，并用清晰明了的语言回应。此外，了解如何在不同情境下运用适当的沟通技巧，以便有效解决客户问题。例如，面对愤怒或不满意的客户，我们要保持冷静并展示出同情和理解，从而舒缓紧张气氛，并尽力提供解决方案。

## 第三段：细致入微的服务

良好的客户服务不仅仅是解决问题，而是要给予客户额外的关怀和关注。我们应该积极主动地了解客户的需求，并尽力提供个性化的服务。例如，记录客户的喜好和习惯，为其提供定制化建议或推荐，这样可以让客户感受到我们的用心和专业。

## 第四段：善于应对压力

客服工作时常面临高压力的情况，如大量的电话、短信或投诉等。我们要善于应对这些压力，保持积极乐观的心态。首先，要学会适当调整工作与生活的平衡，多参与运动或兴趣爱好，从而缓解压力。此外，与同事之间的合作和支持也是减压的关键因素。当面对困难时，可以寻求同事的帮助和建议，共同面对挑战。

## 第五段：不断学习提升

客服工作是一个不断发展和变化的领域，在工作中我们应保持学习的态度。首先，要持续深入学习行业知识和技能，以便更好地服务客户。其次，要关注客户反馈和投诉，从中寻找改进的空间，并不断提升自己的服务水平。此外，利用培训和学习机会，了解和学习新的沟通工具和技巧，以适应不断变化的客户需求和行业趋势。

结尾段：总结和展望

在客服工作中，良好的沟通能力、细致入微的服务、应对压力和持续学习都是取得成功的关键要素。通过不断积累经验 and 反思，我们可以不断提升自己的能力和水平，为客户提供更好的服务。相信只要我们坚持这些原则和方法，我们的客服工作会取得更好的成绩，并为客户带来更大的满意度。

## 售后客服的工作总结篇八

作为二十一世纪的大学生，我在联通公司实习电话客服，当我实习工作了一段时间后发现自己把一切都想的太简单了，毕竟我只是个半只脚踏出象牙塔的实习大学生，社会的复杂是我看不清楚的，我深刻地感受到了就业的压力。

第一天到联通公司实习的时候，我的指导老师带我熟悉了下工作环境，说明了下公司的规章制度，还介绍了一些业务方面的知识和工作流程。我被安排在电话客服岗位实习，我深刻的了解到电话客服并没想象的那么简单，我的工作主要就是作为联通公司的电话客服业务员身份去进行电话营销，推荐客户办理联通公司的彩铃业务，这让我很有压力，我开始以为电话客服就是打电话，和客户保持良好的关系，并解决客户的一些业务问题等等。做电话客服主要就是要讲究沟通交流的艺术，在一片永久的业务下，要如何去和客户沟通，都是值得我们去思考的，在实习中积累经验，用于实践中，提高自己的业绩和工作效率。

经过几天的培训，我已经能够正式上岗了，我们主要是负责为客户办理彩铃业务这一块，实习中要注意自己的语气和语言，对于这个行业，最看重的就是语言的表达，也就是说话的艺术，首先一定要注意正面的语言表达，不要有不好的词语让顾客反感。第二就是要言简意赅，一语道出重点，要知道，客户可能没时间听你多说，所以在客户接通电话的那一刹那我们就要直接说出目的。还要注意能不说“不”就不说，在业务介绍中要明白我们的身份，我们是联通公司的实习电话客服人员，要时刻注意企业形象，还有就是不要用口头禅。在明白这些说话的艺术后，就很好做了。

慢慢的经过我对业务的熟悉，和自己不断的努力，以及同事和领导们的帮助，我已经能娴熟的处理电话客服这块的任务了。我在实习期间的表现也是得到了领导和同事的一致认可，可以说这次的电话客服实习是满载而归，我要特别感谢大家对我的帮助。

这次的电话客服实习对我这个大学生来说是很有意义的，在这次的实习中，我学会了很多说话的艺术和为人处事的道理，是一次让我受益匪浅的实习经历。

95598客服工作心得2

## 售后客服的工作总结篇九

每一个物业公司的客服部都好像是一座桥梁，承载着物业与业主之间的沟通协调工作。客服部就像是物业公司的一扇窗，业主可以通过这扇窗感受到物业公司的服务质量与人员素质。由于客服部和业主打交道的机会最多，所以我在实际工作当中及不断的学习下总结了几点做好客服工作的心得如下：

首先，要真诚。用一颗坦然真诚的心去对待每一位业主，他

们同样也会对你以诚相待。服务宗旨是“用心于人，让服务无所不在！”。无微不至地关怀每一位业主，并非一件简单的事情。除了关心与物业费有关的事以外，还要关心业主的生活和心情。业主的每一件小事都要记在心上。为业主解决实际生活中的小麻烦，会拉近你与业主之间的关系，慢慢地你会发现，他们会越来越愿意与你沟通，渐渐地你们就会成为朋友。客服工作实际上是一种很繁琐的工作，你必须清楚地记得关于业主和你讲过的每一件事。只要你是有心人，就一定会赢得业主们的喜欢和信赖。

其次，讲原则。当你和业主关系已经非常好的时候，一定不能忘记做事一定要讲原则。任何一个物业公司都有最起码的制度和标准，虽然要尽全力去满足业主的各种需求，但有损于其他业主或物业公司利益的事就一定不能满足业主。该讲原则的时候，一定要坚持。对待所有的业主都要公平、公正，用统一的标准、统一的服务来规范客服管理工作。

其三，敬业。每一个物业客服人都应感到肩负着一种责任。物业管理影响着多少人的安居乐业。一个好的物业公司可以为业主创造一个良好的生活、办公环境，有了好的环境才会有好的心情，所以，每一个物业人都要有一种敬业精神，为小区的良好生活尽自己的一份绵薄之力。

其四，规范。为了给业主提供优质、高效的服务，就必须规范客服部的工作流程，遇到各类问题要有统一的处理方法，大多是报修或投诉类的问题。只有规范，才能专业。如果做事不按流程来做，必然导致无条理，无章法，从而大大降低工作效率，问题处理不及时，就会引起业主不满，从而影响物业公司整体对外形象。

## 售后客服的工作总结篇十

作为二十一世纪的大学生，我在联通公司实习电话客服，当我实习工作了一段时间后发现自己把一切都想的太简单了，

毕竟我只是个半只脚踏出象牙塔的实习大学生，社会的复杂是我看不清楚的，我深刻地感受到了就业的压力。

第一天到联通公司实习的时候，我的指导老师带我熟悉了下工作环境，说明了下公司的规章制度，还介绍了一些业务方面的知识和工作流程。我被安排在电话客服岗位实习，我深刻的了解到电话客服并没想象的那么简单，我的工作主要就是作为联通公司的电话客服业务员身份去进行电话营销，推荐客户办理联通公司的彩铃业务，这让我很有压力，我开始以为电话客服就是打电话，和客户保持良好的关系，并解决客户的一些业务问题等等。做电话客服主要就是要讲究沟通交流的艺术，在一片永久的业务下，要如何去和客户沟通，都是值得我们去思考的，在实习中积累经验，用于实践中，提高自己的业绩和工作效率。

经过几天的培训，我已经能够正式上岗了，我们主要是负责为客户办理彩铃业务这一块，实习中要注意自己的语气和语言，对于这个行业，最看重的就是语言的表达，也就是说话的艺术，首先一定要注意正面的语言表达，不要有不好的词语让顾客反感。第二就是要言简意赅，一语道出重点，要知道，客户可能没时间听你多说，所以在客户接通电话的那一刹那我们就要直接说出目的。还要注意能不说“不”就不说，在业务介绍中要明白我们的身份，我们是联通公司的实习电话客服人员，要时刻注意企业形象，还有就是不要用口头禅。在明白这些说话的艺术后，就很好做了。

慢慢的经过我对业务的熟悉，和自己不断的努力，以及同事和领导们的帮助，我已经能娴熟的处理电话客服这块的任务了。我在实习期间的表现也是得到了领导和同事的一致认可，可以说这次的电话客服实习是满载而归，我要特别感谢大家对我的帮助。

这次的电话客服实习对我这个大学生来说是很有意义的，在这次的实习中，我学会了很多说话的艺术和为人处事的道理，

是一次让我受益匪浅的实习经历。

315客服工作心得5