

2023年员工本人工作小结 客服员工个人工作总结(大全9篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

员工本人工作小结篇一

来公司做客服人员已经一年半了。在我来公司做客户服务之前，我从来没有接触过客户服务的工作。一份我完全不熟悉的工作可以做这么长时间，从不到非常熟练，这是一种可见的成长，但也是我值得快乐的事情！之所以能在客服岗位上工作这么久，一方面是因为坚持我继续总结以下最近的客户服务工作：

在客服岗位工作一年半后，越来越感受到尊重二字的重要性。客服工作，说白了就是人与人之间的沟通工作，这也极其需要人与人之间的相互尊重才能做好。在客户服务岗位上，经常遇到一些人不尊重我们的工作，但这不是我们的客户服务不尊重对象，做一个合格的客户服务，必须始终尊重我们的服务对象，即使他们不尊重我们，我们也必须尊重他们，完成工作，因为这是我们的工作。客户服务需要尊重客户，用心服务客户。我一直做得很好，尤其是在最近的工作中，我经常遇到不尊重我们工作的人，但我仍然互相尊重。

在最近的客户服务工作中，我们经常会遇到一些无聊的电话和不懂的方言。人们不知道如何开展客户服务工作。无聊的电话很容易解决。直接拒绝对方无事可做的电话是可以的，而那种不懂的方言电话是对人们耐心和宽容的极大考验。最近，在这样的客户服务工作中，我慢慢理解了很多我根本听不懂的方言，并在与这些客户的沟通中建立了良好的关系。

因此，我看到了我在宽容方面的成长，我真的用爱为客户服务。

在大多数情况下，人们认为客户服务的工作并不重要。即便如此，也没关系。在这种情况下，我仍然愿意微笑着面对客户，用自己的善意来改善客户服务的工作。最近的客户服务工作主要是这样的微笑，这使得绝大多数客户都赞扬了他们的工作！

以上是我最近在公司客服岗位上的工作总结，为我这段时间的努力画上了完美的句号，也为我未来的工作指明了方向。相信我的客服工作以后会越来越成熟。

员工本人工作小结篇二

回顾这一年的工作，我们也面临着许多的困难和危机。因为年初的许多问题，导致没能及时的处理业主的问题，甚至造成了物业问题大量的堆砌。不仅给业主带来了不便，也让我们的工作开展困难。但好在，业主们都非常善解人意，在了解了情况后表示能理解我们的难处。这也许就是我们在平时的努力中所累积的信任吧！但为了不辜负这份信任，我们也很尽可能快的进行了工作，并为业主们排忧解难。如今，这是我对这一年来自身工作的总结报告：

在接待和接听的工作中，我能严格的按照工作的要求去执行工作。不仅在业主到来的时候能热情的招待，也能在接听业主来电的时候保持优良的仪态，认真听取业主问题，并第一时间处理解决。

作为一名客服，我能在工作中非常深刻的感受到仪态的重要性，就像我们经理说的：“坐端正了打电话和歪七扭八的坐着打电话，做出的效果是完全不同的！就算你听不出来，对面的业主也听的非常清楚！”为此，在工作方面，无论周围有没有业主，有没有其他同事，我在工作中都会保持最良好的’仪

态，这不仅仅是一种行为上的坚持，更是一种做好这份工作的信念！

每次业主给我们打电话，十有八九是因为出了问题。毕竟也不会有人闲的去找客服聊天嘛。而在每次听取了业主的问题时，我都会一边记录，一边尝试给业主提出意见。在安抚好业主的情绪之后，也会及时的将问题反馈给维修师傅，让他们能尽快解决业主的麻烦。

此外，在后续收到了问题解决的信息之后，我也会在隔一小段时间后打电话资讯业主现在的情况，确保维修正常，并没有后续问题。保证业主能感受到我们全方位的关心和服务。

此外，在这次的总结中，我也记起了自己在工作中的不足！当时，因该是因为工作非常的忙碌，柜台这边也拥挤着很多业主要处理问题。但因为我的疏忽，没能注意到一直在等待的一位业主，甚至不小心跳过了她去处理其他的事情，结果让业主等待了很久，还因此生气。对此，我感到很惭愧。但在今后的工作中，我一定会更加仔细，更加小心，再不会让这样的错误发生！

20xx年已经过去了，尽管辛苦，但我们也都取得了与之相当的回报。在今后的一年里我会更加努力为xx_物业的业主们服务，发扬我们xx_物业的服务形象！为xx_物业的发展贡献力量！

员工本人工作小结篇三

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为客服同时要对自已店内的商品有足够的了解和认

识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这一年的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提升自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。

首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。

自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。

除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的'哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提升自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

以上就是一年来，我对工作总结，在今后的日子里，我会更加努力地工作！

员工本人工作小结篇四

要总结的实在太多了，现简单总结如下：电子商务是我的专业，我对电子商务特别是网络营销一直都有着浓厚的兴趣和爱好，刚进入公司的时候座套的订单量很少不多，在公司的重视、开发部的支持、应主管的指示下，前期重点对店铺做了装修美工以及商品编辑修改，价格调整，特别是大量的宣传推广，终于在我进来第20天的时候接下了我的第一个订单，给了我很大的鼓励，有了第一单往后就开始连续的有了一个的订单了。

我一直告诉自己要大力推广店铺，从大量的淘宝店和竞争对手当中让我们的店和产品脱颖而出，被别人搜到，所以做了很多工作，比如和别的店做链接互相收藏发博客发微博发帖子顶帖子写日志以及其他推广，而那些推广都是卓有成效的，我们利用直通车推广、淘宝客推广和分销平台，几管齐下，让我们的销售越来越客观，淘宝客和分销商的加入，壮大了我们的队伍，我们从几个人的力量变成为一个大的销售团队，通过依靠他们的力量我们接到更多的订单，现在他们也开始有订单了。

看着我们店的订单量逐渐增多，真是一种可喜的现象，只要我们多加总结，找到更好的宣传和推广方式，我们一定会销售得更好。而接到更多订单，为公司创造更多利润就是我今后的主要工作目标。

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下

发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办公司级;各商品部部门级;班长级;店长一员工)，加大力度。

部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的.投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力[]xx年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率(质量类：224例，服务类：9例，综合类：131例，突发事件：7例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议——第三方责任险(保费共3000元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。

依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在xx年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率xx%□其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。总结xx年前三季度服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在xx年第四季度——xx年一季度我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到国芳百盛的品牌文化，更能享受到国芳百盛的服务文化。

员工本人工作小结篇五

进入公司已经有一年半的时间，在公司领导强有力的领导以及关心支持下，个人在xx年度取得了不小的进步。本人在工作过程中，较好地完成了xx年年度工作目标。现将有关xx年度个人工作情况作如下总结：

xx年工作回顾

我于xx年xx月进入公司，在这段期间中经历了公司客服部门的制度的改革，为了更快更好地融入公司这个部门的工作，为以后的工作打好铺垫，我也是加紧对公司的各项新的规章制度进行全面了解，熟悉了公司的企业文化。通过了解和熟悉，我为能进入公司这个部门感到自豪，同时也感到自身的压力。在以后的工作中，我将以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，在坚持原则的情况下敢于尝试，更快更好地完成工作任务。

作为金牌客服，熟悉和了解工作流程及状况对开展工作是相

当有利的。客服作为公司对外沟通的桥梁，在日常与玩家沟通中的时候，都要尽力站在玩家的角度去为玩家去争取到更好的处理问题的方法。

游戏问题的跟进和处理，离不开与游戏产品对应的各相关职能部门的参与和努力，在为玩家处理游戏问题时，积极和运营和研发工作人员进行沟通，及时提交游戏中遇到的问题。

时光匆匆，如白驹过隙，转眼间我已在公司工作了一年多的时间了，回想中间的点滴，有欢笑也有不舍，回顾四周的同事，有熟悉的面孔，也有看似熟悉，但是叫不出名字的新面孔。不管怎么变，不变的是我们工作的态度。在此期间，我也见证了公司客服部门的一次改革创新的制度调整，这次的调整，让我更好的查看到自己前进的一个方向。很感谢邓子杰经理，给我们部门注入新的制度血液，在他的带领下，让我们体验到新的规章制度，给予了我们更多表现的机会，在前进的路上，多谢各位同事的帮助，也是很感谢组长王明对我们的照顾和指点。

对于xx年需要改进的地方

- 1、电话和53一起有玩家咨询的时候，电话玩家的咨询会影响到53的回复速度
- 2、控制自己的情绪，不被玩家的主观情绪影响到
- 3、多了解其他游戏，方便同事请假的时候代接

对于xx年的个人目标

- 1、努力提升在回复的时候更加人性化
- 2、朝游戏运营的方向发展

对公司的期望

- 1、希望公司自主研发出更多给力的游戏
- 2、期望公司的待遇和福利越来越好
- 3、希望客服部可以为公司输送更多的人才
- 4、期望公司的股票节节高升

员工本人工作小结篇六

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后□20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表。

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、

态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度上也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能。

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足。

通过一次次的活动，体现了xxxx小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年xx月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约xx元。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在xx月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使xx月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

根据计划安排□20xx年xx月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业

主的联系电话，我们会将业主的联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善xxxx物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为xxxx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

员工本人工作小结篇七

转眼间，来公司已有了半年了。在这段时间里，虽然没有什么成果，但也经历了一段考验和磨砺，非常感谢公司给我这么一个锻炼的平台，使我在工作中不断的学习，不断的进步，逐渐的把自己学到的东西与实际结合，明白了日后自己工作的意义。现将半年来取得的成绩和存在的不足总结如下：

自工作以来，本人认真遵守工作纪律，按时出勤，有效利用工作时间；坚守岗位，保证工作能按时完成。认真学习物业人员相关知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心。积极主动学习专业知识，工作态度端正，认真负责地对待每一项工作。

、8月份期间，作为交房支援人员，工作表现良好，成功交付二期业主房屋钥匙，得到领导的认可。

在20xx年着全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

- 1、加强工作执行力，岗位职责，高标准、严要求的完成工作任务，更好地展示物业形象。

- 2、巩固人际交流能力技巧，维护好同事之间、部门之间的良好合作关系。

3、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待六成及礼仪。

4、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

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。

在这半年工作时间里，我更加感到公司是一个欣欣向荣的团队，并为公司上下一心、团结向上的精神所感染。能成为其中的一员，我感到十分的荣幸。在工作中学到了许多原来在学校、在书本上所无法学到的东西。我相信，在公司领导的带领和公司全体员工的共同努力之下，公司肯定会越来越好，逐步健康发展，公司的明天一定会更美好！

员工本人工作小结篇八

话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要明白什么话就应说，什么话就不应讲。如果不留意踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。因此，在和顾客沟通的时候，务必注意以下几点。

首先，不要与客户争辩。销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。

即使我们在线下很不生气，但是我们也不能够把情绪带到线上。线上的我们就应耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。在跟客户交谈的时候即使应对

的是电脑我们也要持续微笑，因为客户是能够从我们的字里行间里感觉出来。微笑是一种自信的表现，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

第三，不要直接质问客户。与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。比如：您为什么不买我们的产品？您为什么不信任我们？您凭什么认为我们的产品不是正品？诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的。

最后，推销要有互动性，避免单方面推销。什么样的销售才是最成功的？我认为实现双赢的销售才是最成功的。实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。因此，我们销售时首先就应倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮忙他解决实际的问题。如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。金牌客服不是一天炼成的，只有每一天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

员工本人工作小结篇九

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服一顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作计划。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于

便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

1. 成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。
2. 建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。
3. 搞好客服前台服务。

客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

服务及信息传递。包括纵向—实施由顾客到总公司，横向—实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的.有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

相关后勤服务的跟踪和回访。

24小时服务电话。

4. 协调处理顾客投诉。
5. 搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。
6. 建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。
7. 搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

继续做好与xx中心的有效维修客户服务

1. 成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于xx中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我单位后勤服务业做

大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

2. 人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算xx_元/月，全年公务经费xxxx元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后xx园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“xx小区”的模式。