

2023年客服认知与理解 京东客服认知实习报告(大全5篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

客服认知与理解篇一

我叫孙宝婷，是山东青年政治学员的一名实习学生。自201-年8月到烟台明德工商局管理处实习，至今已经八个多月。刚离开校园踏上工作岗位的我空有一肚子书本知识，但不知道从什么地方下手，随着实习加深，慢慢的熟悉并且掌握了所在岗位的工作。

我所在的客服岗位的主要工作有：每天给市局区局的领导分好各自需要的报纸，并把各科室订阅的报纸投送到报箱内；接收会议通知，做好会议准备及服务；定期打扫会议室及活动室；做好挂号信件的传送。

刚来到时快速的分好报纸是我面临的第一个问题，同事耐心的带我熟悉报箱的投放以及分好各位领导所需要的报纸，报纸送来到分好并送达领导手中的过程不能太慢，我努力的记忆每个科室所需要的报纸种类，学习能够快速分发报纸的方法，现已经能够在规定的时间内完成。

会议服务是我所在岗位重中之重的工作，开始的时候不是这里出错就是那里忘记，不能完整的想到会议需要的方方面面，有一次会议开始前竟然没有把卫生打扫彻底，这还是心里没有形成会议之前到开始的一系列连贯的准备工作，五个多月以来到现在我已经在会议开始的时候就想到会议中需要的或者可能发生的问题，提前做好。会议中的服务看似简单，

但有着许多需要注意的细节。茶水要摆放在参会人员的右手边，添水要细心沉稳不能溅出，有外来人员参会时应首先给他们添水。这都是随着工作的越来越熟悉，使我能够注意并把其养成习惯。

还有一项重要的工作就是挂号信的送达。每一天的挂号信到达都要登记在案并送到收信人的手中，但是随着时间久了我偷了懒，没有把挂号信送到收件人手中而是投到了报箱里，导致有一封挂号信的收件人没有及时看到而出了问题。经过这一次的错误的深刻意识到工作中不能有一丝一毫的侥幸，不管干了多久都要严格按照公司的规定来进行工作，并一丝不苟的完成每一项任务。

在烟台明德工作的这段时间使我认识到客服的工作是琐碎的，但是每一个琐碎的工作都需要十分仔细的去完成它，也学会了会议服务应该有的礼仪，更学会了全面的思考问题。在接下来的时间里我要更加虚心的学习，完善自我，更好的完成工作。

客服认知与理解篇二

职责描述：

- 1、在淘宝天猫等电子商务平台上处理订单与客户交流,提高订单转化率;
- 3、异常事件报备(批量订购、新品咨询、客诉异常事件等等);
- 4、熟悉产品知识,及时关注、反馈库存状态及咨询中遇到的各种问题;
- 5、与各部门保持良好的沟通,做好支持与配合工作;

- 6、熟练和灵活的运用各种方式推广和宣传淘宝店铺产品；
- 7、发现店铺问题或者产品问题无法处理及时汇报上级；
- 8、完成主管交给的其它工作。

任职要求：

- 1、有2年以上淘宝工作经验, 积极乐观。沟通交流能力良好。
- 2、熟悉电脑并打字熟练60字/每分钟以上, 熟悉淘宝规则。
- 3、年龄不限。服务意识好, 对客户诚信
- 4、强烈的成长动机

客服认知与理解篇三

XXXXXXXX展物业管理有限公司 编号：

作业指导书 版号/改次□a/0 客户投诉受理 页数：

适用范围：客户投诉的受理 客户投诉的形式和类型

根据投诉的性质和内容，客户投诉可分为：有效投诉、待改进投诉、无效投诉 有效投诉：由于公司自身原因造成的品质缺陷，导致客户不满而产生的投诉。此类投诉在接报后应诚恳向客户致歉，同时立即查明原因并采取相应的纠正措施予以改进。待改进投诉：由于发展商或其他外部单位造成的物业缺陷或由于公司历史遗留问题造成的品质缺陷，导致客户不满但暂时又无法解决的投诉。此类投诉在接报后应给予客户委婉的解释，同时制订相应的改进计划并答复客户，必要时采用上门沟通或发布公告的方式予以解释。

无论客户以何种形式进行投诉，也不论客户投诉为何种类型，一旦接到投诉客户助理必须如实填写《客户投诉受理登记表》。

公司全体职员必须高度重视客户的投诉，同时有义务在接到客户投诉后 以下项目必须在接到投诉的当天立即派员进行处理，制定好整改措施： 危及客户人身、财产安全的项目。

影响客户正常生活的设施、设备故障（包括供电系统、供水系统、计费装置、电梯、智能化设备等）。

正在进行的违反物业管理法规条例的行为。

对客户的有效投诉必须由客户对处理结果表示认可和满意时，投诉才可以关闭。如果客户对投诉的处理不满意时，必须重新进行处理直至客户满意为止。对于待改进投诉的处理，客户表示理解时，才可关闭。

严格控制《客户投诉受理登记表》的发放和使用。使用过程中不得随意涂改，不得缺页少页。各级责任人在处理投诉过程中必须签字以备追溯。应由专人保管《客户投诉受理登记表》，每年底对已关闭的投诉记录进行装订封存。

客户主任每周应对投诉的记录、处理、回访情况进行检查。

支持性工具

《客户投诉受理登记表》

客服认知与理解篇四

工作职责

1. 负责对省公司下发的工单进行签收、处理和反馈。
2. 负责对投诉工单回复的审核、查证。负责工单的转派。
4. 对未处

理完的工单处理情况随时跟踪、审核、及处理。5、负责与对口专业部门对口联系。6、每天对投诉处理情况进行汇总分析。

7、确保投诉管理竞赛工单处理及时率、延时率、重派率、重复投诉率、客户满意度等指标达标。8、负责下降对口类别投诉量。

9、根据公司营销活动开展按时按质完成营销任务。

日常工作流程

日常工作流程由以下几部分组成：

1、提前五分钟到岗做好上机的准备，8：00钟正式进入工作。
2、按时按质处理好每日省公司转派单，作好签收、处理和反馈，并依照工单实际情况进行判断做出相应处理措施。

要求严格按照投诉处理人员绩效事项开展，确保投诉竞赛指标达标。3、客户不满意情况、未成功外呼或已短信回复的客户请单独列出（详见投诉客户外呼表）

4、作好投诉客户的跟踪服务记录（暂时无法解决、预约、未解决、几天后解决、对投诉结果不满意），请单独例出，不满意客户以单独表格形式跟踪记录。

要求每件投诉要有完整的跟踪记录，并最综达到客户满意。

5、每日作好交班记录，交待好未处理的事件及遗留问题，（班次严格按班表执行，如有换班应及时通知）（详见投诉组交班表）

要求填写好当班人、交班人、遗留件数

6、每周上报所负责类别投诉热点通报、对口联系情况和案例。

要求每天上报统计分析师，由统计分析师登记，汇报

8、如有与相关部门联系时出现不配合情况请作好相关事项记录（最好用1860拨打联系）（详见内部违规事件情况登记表）9、如有1860转派单为公司内部人员投诉，请作好相关记录（详见内部违规事件情况登记表）

10、根据公司营销活动开展按时按质完成营销任务。注：尽量减少延时单的产生，多催促相关部门先口头回复，对于不合作的部门及人员，详细登记其情况（包括回单时间、延误时间等）

11、服从值班经理及统计分析师的工作安排，遵守各项业务考核制度。

12、休假时做好与复核人员的交班工作，做到事事有着落

13、搞好个人及台席卫生，保证工作环境整洁。

考核办法

客服认知与理解篇五

一是加强抄核收基础管理，通过进一步修订完善抄核收管理制度、流程规范和奖惩规定，加大差错处罚力度，提高抄核收人员的思想认识和重视程度，确保抄核收的质量和准确率，有效降低差错率，降低因工作差错而引发客户投诉的风险。比如换表后在系统操作的时候，有的同志把新旧表的止度上错，造成发票显示异常的高电费，在作废修改的时候营销上要求从抄表人员、供电所做出书面说明，层层签字核实确认，对于内控风险就是非常好的一种预防方式。

二是紧密联系客户，畅通反馈渠道。公司制作的便民服务卡是非常有效的沟通方式，把抄表维护人员的联系方式通过便民服务卡的方式发放到各位用电客户手中，便于对用电故障，

计费疑问及时反馈和沟通，取得一致意见。新民6月中旬一位独居的老大爷因为对抄表时间有疑问，不知道专职电工的联系方式，电话就打到了95598，经过回访虽然证明不属实，但是也说明了属地化的及时联系和沟通有多么重要，所以务必保证客户能够随时找得到服务人员，保证反馈渠道的畅通。

三是加强服务规范化管理，树立良好的“窗口”服务形象。认真查纠服务“窗口”存在的问题，杜绝因人员服务态度和服务措施不到位所引起的投诉风险。窗口人员一定要熟悉业扩流程，牢记报装需要提供的手续，不让客户跑第二遍，对客户提出的问题能够清晰完整流畅的做出解答，让客户放心，给客户留下好印象，为公司树立好形象。即使遇到不能解答的问题，也要礼貌的把营销专责或者所长的电话告知客户，以便进一步和谐沟通。

2014-6-27

第1篇：客户投诉受理xxxxxxx展物业管理有限公司 编号：作业指导书 版本号/改次□a/0 客户投诉受理 页数：适用范围：客户投诉的受理 客户投诉的形式和类型客户投诉的形式：.....