

2023年当客服的感受说说 客服总结感受(通用5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

当客服的感受说说篇一

二、理论联系实际，进取开展客服人员的培训工作

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对07年客服工作中人员的理论知识不足的问题，2008年着重对客服人员进行了很多的培训：

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、进取应对新出台的法律、法规，2020年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情景，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，经过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为08年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止08年底未出现因供暖工作造成的投诉。

三、2020年物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，2020年4月份，进取准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

当客服的感受说说篇二

第一段：引言（150字）

作为一名客服人员，我深刻体会到客服工作的重要性，同时也感受到了其中的挑战与成就。通过与客户的沟通交流，我领悟到了许多关于人与人之间的互动和沟通的真谛。这篇文章旨在分享我在客服工作中的心得体会，希望能够对其他从事类似工作的人有所启发。

第二段：聆听的力量（250字）

客服工作的核心是聆听。每个来电都是一个机会，一个机会去理解客户的需求和问题，去给他们提供合适的解决方案。然而，聆听并非如此简单。我们需要学会倾听他人的言语，理解他们的感受和意图。并且，我们需要展示出真诚的兴趣和关心，以建立与客户的信任和共鸣。通过不断提升自己的聆听能力，我逐渐发现，只有真正倾听客户的声音，我们才能够满足他们的期望，同时也提高了客户满意度。

第三段：情绪管理的重要性（250字）

在客服工作中，我们经常会面对急躁、不满和愤怒的客户。如何有效地管理情绪成为了一项非常关键的技能。我们需要保持冷静和耐心，尽可能不受负面情绪的影响。每次面对情

绪失控的客户，我都尽量不去反驳或争论，而是用冷静和客观的语气回应他们，以平息冲突并解决问题。我也发现，通过给予客户合理的说辞和合理的解决方案，我们能够有效地化解矛盾，提升客户体验。

第四段：团队合作的重要性（250字）

作为客服团队的一员，团队合作是取得成功的关键。客服工作中，我们往往需要共同解决复杂的问题和面对各种挑战，需要相互帮助和支持。与其他团队成员的有效沟通和协调是确保工作顺利进行的重要一环。通过与团队紧密合作，我学到了团队合作的重要性，也发现只有通过团队的协作，我们才能够达成共同的目标，并且提供更好的客户服务。

第五段：心态决定一切（250字）

客服工作是一项充满挑战的工作，需要面对各种不同的情况和人群。在这个过程中，我逐渐认识到，心态决定了一切。积极的心态能够帮助我们面对困难和挫折，提高应对问题的能力。每天开始工作之前，我都会告诉自己要保持积极乐观的态度，将困难视为机遇，将挑战视为成长的机会。这种心态调整不仅让我在工作中更加坚定和自信，也让我更加乐于接受新的挑战。

结论（100字）

客服感受心得体会，是我从客服工作中汲取的知识和智慧的总结。通过聆听的力量、情绪管理、团队合作以及积极的心态，我已经逐渐成为一名更加专业和有效的客服人员。我相信，只要我们学会倾听和关心他人，展示出真正的情感和责任心，我们就能够给客户带来更好的体验，同时也获得更多的成长和进步。

当客服的感受说说篇三

作为客服人员，我有幸能与各种各样的客户接触，并且从中收获了许多宝贵的经验和体会。在这个行业中，我领悟到了许多关于人际关系、沟通技巧以及自我成长的重要道理。在与客户的互动中，我体会到了喜悦、挑战和成就感。以下是我个人的感受和体会。

首先，作为一个客服人员，最重要的是保持积极乐观的心态。客户可能因各种问题而沮丧、愤怒或不满，但我们不能因此而受影响。相反，我们应该以乐观、正能量的态度面对客户，并尝试以最好的方式解决问题。我曾遇到过一位非常生气的客户，他对我们的产品和服务充满了怨言。在与他的交流中，我保持了冷静和耐心，并积极倾听他的抱怨。最终，我能够识别到他的需求，并找到了解决方案。这次经历让我明白了一点，即通过积极的态度和善于沟通，我们可以转变困难为机遇，并赢得客户的尊重和信任。

其次，良好的沟通技巧对于客服人员来说至关重要。有效的沟通不仅可以解决问题，还可以建立信任和友好的关系。我们应该学会倾听并明确客户的需求，同时用简洁、明了的语言回答问题。在处理客户投诉时，客服人员面临着巨大的挑战。然而，通过耐心倾听、找出问题的核心，并快速采取相应的行动，我们可以在处理投诉时取得良好的结果。在过去的一次经历中，我在一位客户投诉中遇到了极大的困难。然而，通过细致的沟通，我最终找到了问题的根源，并将其解决。在整个过程中，我意识到沟通的重要性，并学会了如何更好地与客户建立有效的双向沟通。

第三，客服工作是一个锻炼个人能力的好机会。客服工作需要不断学习和适应不同的情况。我们需要快速思考和解决问题，并在压力下保持冷静。这对我们的个人成长和发展是非常有益的。在客服工作中，我遇到了一些疑难问题，这些问题需要我独立思考并采取正确的行动。在这个过程中，我学

会了更好地管理时间、解决问题，并与不同类型的人相处。这些经验使我在个人和职业生活中都得到了提升。

此外，客服工作也需要我们具备耐心和同理心。在与客户交流过程中，我们经常遇到情绪不稳定或无礼的人。然而，我们不能以同样的方式对待他们。相反，我们应该保持冷静并试图理解他们的情绪和立场。我记得有一次，一位客户十分生气地对我说了许多不友善的话语。尽管我受到了冒犯，但我努力保持冷静和礼貌的态度，并努力解决他的问题。通过坚持的耐心和同理心，我最终平息了他的怒火，并获得了他的谅解和满意。这个经历让我懂得，一点点的耐心和关心可以在客户的心中播下希望的种子。

在客服行业工作已经有一段时间了，我很庆幸能在这个领域中成长和学习。通过与各种各样的客户交流，我不仅获得了宝贵的经验和技巧，还在个人成长和发展方面得到了提升。我现在更加自信和善于处理与人的关系，同时也更加懂得如何解决问题和管理压力。客服工作带给了我喜悦、挑战和成就感，让我明白了与人交往中的重要道理。我将继续学习和成长，为每位客户提供最好的服务。

当客服的感受说说篇四

客服，作为一个重要的职位，每天都要面对各种各样的客户需求和问题。作为一名客服人员，我亲身经历了种种事态，有了许多感悟和体会。在这篇文章中，我将分享我所领悟到的客服工作的奥秘和心得体会。

第一段：客服工作的挑战与保持冷静

作为一名客服人员，我时刻都要面对各种各样的挑战。有些客户会因为产品问题或服务质量不满意而发火，情绪激动。在这样的情况下，客服人员需要保持冷静，并以平和的心态解决问题。例如，当客户发泄情绪时，我会倾听他们的抱怨，

耐心倾听，然后给予合适的解释和建议。这样，客户往往会感受到被关注和理解，从而缓解了他们的不满。

第二段：善于沟通和耐心

客服工作的核心是与客户进行良好的沟通。我发现，只有通过有效的沟通，才能真正了解客户的需求和问题，才能更好地为客户提供帮助和解决方案。因此，客服人员需要善于倾听和表达，并拥有良好的沟通技巧。另外，客服人员需要有足够的耐心，因为与客户沟通可能需要时间，并且有时候需要重复解释。通过耐心的沟通，我发现客户往往会对我的服务感到满意，并且更愿意与我合作。

第三段：了解产品和服务的重要性

作为客服人员，我明白了解产品和服务的重要性。只有深入了解，我才能更好地解答客户的问题，并向客户提供准确的信息和建议。因此，我始终保持更新产品知识和服务理念。通过这样的努力，我能够给出客户满意的答案，并提供高质量的服务。

第四段：建立良好的客户关系

与客户建立良好的关系对于一个客服人员来说至关重要。我发现，建立信任和友好的关系会使客户更容易接受我的建议和解决方案。为了建立良好的关系，我会尽力与客户建立联系，并关注他们的需求和反馈。每当客户对我表示感谢或赞扬时，我会感到很有成就感，并更加努力地为客户提供服务。

第五段：不断反思和提升

作为一名客服人员，我意识到要不断反思和提升自己。通过总结每天的工作经验，我能够发现自己的不足之处，并制定改进计划。例如，我曾发现自己在繁忙时容易忽略某些细节，

因此我设定提醒来保持专注。此外，我也积极参加培训和学习，不断提高自己的技能和知识水平。通过持续学习和反思，我相信我将成为更出色的客服人员。

总结：客服工作是一项有挑战性但也非常有意义的工作。通过保持冷静、善于沟通、了解产品和服务、建立良好的客户关系以及不断反思和提升，我相信我能够成为一名更优秀的客服人员，并为客户提供更好的服务。

当客服的感受说说篇五

时间匆匆，转眼2019年即将过去了，回顾过去的一年里，真是百感交集。要总结的实在太多了，现将我一年的工作情况总结如下：

偶然的机会有幸我干了_客服这个工作，不知不觉已有一年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。

在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不可以包邮等等之类的问题，本身我自己也会从网上购物，买东西想买实惠，这个我可以理解，因此能够理解客户的心情，但是我现在的立场不同了，不再是一个购物者而是一个销售者，当然是能在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，对于这类问题当然不会同意，一旦退让，顾客会认为还有更大余地可以还价，所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优惠的。要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在终于知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推荐衣服。刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。