

2023年客服年终总结(精选8篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

客服年终总结篇一

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经一年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后xx和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于xx回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验总结如下：

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用xx文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候

候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

xx是我们与顾客沟通的工具之一，在xx上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。

通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；

其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。

公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过xx与顾客打交道，但是xx沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不同的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展

自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，不断的充实自己，并努力完成领导给予的各项任务。看了公司的年度规划，我也意识到了新的一年我们全体员工所肩负的责任，但我相信自己的团队，也相信我们一定可以做的更好。新的一年xx店和xx店合二为一，公司对于员工也有了更严格的要求，在这种氛围下我也会努力去学更多的知识，并努力提升自己的各项数据，争取做一名优秀的员工，为公司创造更多的效益。

新的一年，也希望公司能够提供更多的培训机会，让我们对公司各个岗位流程有更好的了解，继而为公司带来更多的效益。

客服年终总结篇二

在一年的工作过程中你都总结出来那些经验呢？以下是小编收集的工作总结，仅供大家阅读参考！

岁末年初，新的一年已经开始了，我们的工作也告一段落。回首过去的一年，我们在工作中虽然没出现大的过失，但在很多问题的处理上还不到位，以及工作中的一些小细节没能做到很完美。我们小组定期由王师傅组织召开小组会议，总结问题，及时改正。下面将上一年度遇到的问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他同事带来一定帮助：

(1)与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和；向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚；遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替；如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”；不要跟用户说简称，讲话要完整规

范，不要出现“漏保、招商、农业、工商”等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

(2) 在用户电卡出现问题需要修卡时，应先向用户致歉，介绍网点时，可以特意声明“您稍等，我帮您找一个最近的网点”，并向用户解释清楚造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端；接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”；因各家银行24小时购电网点使用的不全是‘一卡通’，其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说‘银行交易卡’。

(3) 接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决；该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想；与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

(1) 新建小区，咨询有关临时转正式用电问题：

可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

(2) 关于卡表退费问题:

可以这样解释: 如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费, 其它情况原则上不予办理, 但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

(3) 关于石景山校表问题:

如遇到石景山区用户想校验电表的话, 可以解释: 因校表部门是周一至周五行政时间上班, 如用户上午报修一般当天就能安排处理, 可以向用户解释清楚, 以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当天安排, 如用户报修几天后未处理要求催办时, 可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系约时。

(4) 当用户反映电表表内开关合不上时, 一定要给用户核实电量, 不管新表旧表, 因电表零度会自动掉闸, 不输入电量的话开关也是合不上的, 但这种情况属于正常现象, 请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路, 从而使表内开关掉闸或合不上, 只有将有问题的线路断开后合表内开关, 才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座, 因线路短路可能会造成打火, 会有一定危险。

(5) 关于询问计划检修停电范围的问题:

可以这样解释: 因为电力公司的`线路是错综复杂的, 具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考, 做个提醒, 具体可以向房产单位确定一下, 因为您既然住在这个小区, 作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。

(6)如接到用户来电话反映我公司人员在抢修现场由于某原因与用户发生争执并有打伤用户行为时：

可以这样解释：既然已经出现打伤人的情况，且您在现场有人证、物证，这种事件就不在我们服务范围以内了，建议您可以采取法律手段，找公安机关或拨打110等来现场查清事实，如确属我公司人员责任并造成轻伤及以上后果的话，我们工作人员就要负刑事责任了，且我公司也会对其直接责任单位和个人进行考核。

(7)如接到单位电工来电话反映处理内部故障，请我公司配合停电的，尽量让电工自行处理。因电工都应持有电工本，并由劳动局专业考试合格后才能取本，凡持证者都应具有低压带电作业技能，如确属电工能力之外的工作，再酬情安排。

(8)关于投诉问题：

如接到用户投诉电话，应先诚恳地向用户表示谢意“欢迎您对我们的工作提出宝贵意见和建议，这样有利于我们工作的完善和提高”。对用户投诉内容应仔细倾听，找出用户想解决的问题关键，尽量与用户沟通，帮用户解决问题。但也不能对用户一味的盲目遵从。如我公司服务或人员确实存在问题理所应当要记录，但如根本没有过失，就算用户投诉也不能受理。例：用户补卡需带房产证明，但有些用户不理解想投诉，可以向其解释：带房产证明也是为了避免将来产生不必要的纠纷，是为用户着想，此类投诉就没必要受理。对于欠费停电用户要求投诉的，尽量向其解释清楚相关法规政策，并将欠费交清避免停电，如用户对我公司其他工作不满意的话，可在解决用电问题后再来电话反映，从而减少投诉单的生成。

(9)现发现东城区一些居民表前都装设刀闸，此闸是为了方便处理用户内部故障的，产权一般属于电力公司和房产单位共有，两方均有权处理。

(10) 用户室内漏电保护器旁有两个按钮，一个是复位按钮：当线路短路或漏电，开关掉闸时，按一下此按钮开关即可合上；另一个是试验按钮(有t字型标志)：如果电表出线有电，按一下此按钮，开关就会掉闸，如无动作证明电表出线可能没电。一般情况下，用户应每个月做一次掉闸试验以确定漏电保护器是否正常。

(1) 因现在派发工作单已经开始考核，值班员在记录地址时要详细准确，内容应简明扼要，像一些“望查看”、“电工已查”、“请先联系”、“强烈要求”等话没必要填写，确有重要事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写，可以节省我们填写时的思考时间，也便于值长管理。不要出现错别字及病句，尽量在填写完成后再挂断电话。

(2) 值班员应保持较高的工作积极性，多利用业余时间学习专业知识，平时虚心求教，组员间互相配合，团结协作。对于平时出现的问题或重要信息，应及时记录总结，从而提高业务水平。在工作中要控制自己的情绪，保证每天的工作质量。遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。端正服务态度，将我们的服务由被动转为主动，提高服务意识，站在用户的立场去看问题。

(3) 对于已有结果的工作单，如用户有疑议的，不要轻易听信用户，可以帮其联系基层，了解具体情况后再向用户解释，与用户谈话中不要随便表态，分析谁对谁错等。

(4) 接到远郊反映停电电话，如没有事故上报需转到属地客服时，可以在转接后点击会议，可以了解到是否出现故障，如属于外线故障应上报值长发布公告，使再次接到此处电话的值班人员方便判断。

以上三个方面都是我小组组员平时接话时遇到的问题和不足之处，通过王师傅的及时指正与严格监督，我们已逐步掌握了相关业务知识并已深刻理解，只有将知识做到融会贯通了，

才能更清楚明白的为用户解释服务。在与用户对话方面，我们也改了很多毛病，例如口头语、语气语调、对话技巧等，都是越来越规范。虽然这一年中我们取得了一定进步，但距离完美的接好每一个电话还差得很远。不管是在业务上还是服务上，我们都要向其他组的优秀值班员或其他单位的服务标兵学习，提高自身素质。

王师傅经常在方便或闲余时间带组员进行实物学习，这样能更简单明了的使我们掌握相关知识。在新的一年里，我们希望能再多一些有关业务的现场实践，例如：新增的网络电表、线路的驱鸟器、用户侧的计量装置及接线、新建社区的相关各项业务流程等，现在我们对上述业务只是大概了解，如果用户咨询具体信息，我们就无法答复用户了，通过现场实地学习能使我们更深入地掌握扎实，增加我们的业务深度。因现在经常遇到一些记者或法律意识较强的用户来电话咨询一些问题，我们回答时感觉有些吃力，讲话不严谨，这样很容易让用户钻空子，造成不必要的麻烦，希望能讲解一些平时常用的法律基础知识。在与用户的交流语言上，我们要继续以高标准严格要求自己，给用户提供规范，周到，热情，快捷的服务，也请王师傅予以监督指导。

客服年终总结篇三

回首20_年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上”的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20_年初步完善的各项规章制度的基础上，20_年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计，“日接待”各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、_区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展_、_区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成_区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——_区首次入户抄水表收费工作。

六、_区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在x月份，完成了x#[]x#的收楼工作；同时，又完成了部分_区回迁楼(x#--1[]2单元)收楼工作。

八、“情系青海玉树地震”组织开展募捐活动

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以“为灾区人民奉献一份爱心”的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区_门及_区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

十、业主座谈会

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在20_年的工作基础上，20_年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以“的努力”完成公司下达的各项工作指标。

客服总结520_年，我通过工作了解了快递公司的工作流程，一个物流客服人员的工作，接触了快递物流领域。所做的事情也许很繁琐，可是却是一种难忘的经历，有无奈，有历练，有见识。当代大学生应该大胆地走出去，训练生存能力。下面是我个人工作总结：

一、处理问题件

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出快捷快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不愿意到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不认识寄件人要求退回。出现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

作为客服人员，要及时处理问题件。对于超出快递公司服务范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明情况并让收件人到本站点自提文件，若客户愿意到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在专门的框框里，以备客户自提。对于所有的问题件，要将情况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会及时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的情况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服及时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

二、上传本站点发出和收进的快件数据

快捷其他站点发到本站点的快件，本站点发往其他站点的快件在进入仓库时，经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至快捷讨论群里提醒发出站点及时跟进。

三、接电话，服务客户

有公司或个人打电话进行询问一些情况，例如快捷快递公司的收费计算方式，快捷能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，大概何时会送到收件人手中，若已被签收，是否为本人签收。对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比较繁琐，在接电话是要注意礼貌用语，有的客户不愿自提快件同时会对快递公司的服务表示很不满，对客服人员抱怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件。这些情况频繁出现，一个人会忙不过来，所有在处理这些问题时要分清轻重缓急。这种工作比较考验人的应对突发情况的能力和耐力。

以上就是我个人的工作总结，希望在新的一年里我们能够在零投诉的情况下解决所有问题。

客服年终总结篇四

做好客服工作就一定要语足够好的意识，这始终跟我们的工作是分不开的，我希望我能够有这个机会去做好相关的'工作，提高自己的服务意识，让每一个访客都有一个好的体验，一年来我积极的主动的在学习，提高自己，子啊服务上面保证自己态度端正，不会收到什么事情的影响，具备临应变的能力，这些都是非常宝贵的东西我知道只有自己的做好的这些才能够立足根本，我想不管是在什么时候都要知道这一点，对每一个点电话都认真端正的去对待，让工作达到足够的优质，强化服务才是客服的最大的进步。

商场的客服工作需要语足够的高的效率才能带来更多的利益，这是一定的，我一直坚持自己的原则，不会被这些问题轻易的难住，我想有的时候这些才是最重要的把，不管是什么原因我都希望我们能够坐好这些基本的工作，一年来我保持好

的心态，有效的做好的自己本职工作，结合实际情况给商场创造了更多的价值，客服工作不是追求数量，每天打再多的电话没有质量的话，没有效率的话都是徒劳，热门思想汇报我想这些都不需要再来说了，我希望自己能够有效率的做好这份工作。

我想在工作当中一定要正确的看待自我，能力是一方面，缺点也是一方面，在工作当中无比要做好这些，我觉得在这议一年来我在临时应变上面不是很好，在商场这里每天问题很多，面对各种各样的电话，没有足够好的临时应变能力的话是不能做好这些的，这也是最基本的东西，我知道在工作当中这些都是我要面临的直接问题，对于这些我也将会不断的提高完善，毕竟工作不像别的，这一点我会让自己慢慢提高的，往后的工作依然任重道远，结合实践情况我也会继续努力。

客服年终总结篇五

自20xx年7月入职至现在，我一直在揭东县分轮岗，至今已有三个多月。首先，我很荣幸加入到客服这个团队。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、饱满的精神为提高县分业绩冲锋陷阵。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。

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。

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。尤其在做三无和双底等回访，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。

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。

客服年终总结篇六

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地理解各种挑战，不断地寻找工作的好处和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户带给切实有效地咨询和帮忙，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户带给咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一向以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。

一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。

二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。

因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改善，努力做到以下几

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅仅是任务，而且是一种职责，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

1、作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是用心、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放下休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2、在工作中，每个人都就应严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就用心、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，用心向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮忙。

3、不迟到，不早退，不懒惰。能够认真用心的完成领导安排的各项任务。

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，能够融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护

的一种必要手段。微笑是情绪愉悦的一种表现，当客户需要我们带给帮忙时，我们及时地传递一份微笑，收获一份期望。微笑服务是一种力量，它不仅仅能够产生良好的经济效益，还能够创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉俱加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅仅是缩留意理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、礼貌服务的主径，又是到达服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能持续并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

- 1、尽力了解客户需求，主动帮忙客户解决问题。
- 2、有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。
- 3、个人交际潜力好，口头表达潜力好，对人有礼貌，明白何时何地应对何种状况适合用何种语言表达，懂得必须的关系处理，或处理经验丰富，具有必须的人格威力，第一印象好能给客户信任。
- 4、头脑灵活，现场应变潜力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。
- 5、外表整洁大方，言行举止得体。

6、工作态度良好，热情，用心主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

客服年终总结篇七

尊敬的领导：

我是在20xx年12月12日接受客服部工作的，现请允许我对12月的基本工作给您做一总结和汇报：

客服部12月计划完成工作以及完成量如下：

一、整理和制作各类回访话术，客户信息资料表格，日常报表等客服部常用表格。现在已经建立一套比较完整的表格，后期的工作中电话回访等都能需要的，都一一做了准备。

二、迅速收集销售部在建店之后所有销售出的车辆信息。并且予以核实。对本月的销售车辆进行5dc和7dc的回访。对销售出的新车，接近3个月的，我分别打了电话，并发送短信进行通知首保事宜。由于销售这一块没有做出事先安排的面访工作，所以在5dc和7dc这一方面没有得到开展。

三、收集售后在建店之后所有进行过维修保养的车辆信息，并对本月的维修保养车辆进行3dc的回访。3dc电话是每天客服部的必修科目之一，除了3dc计划还有一个售后维修的面访，但是由于本部门实在人员不足，分身乏术，这部分工作也没有开展起来。

四、收集预约保养信息，(可从其他单位转来一部分客户信息)，并且和售后沟通预约保养相关事宜，然后进行尝试。现有的客户资料已经有了很多。预约招揽工作在本月共对目前所有的客户发送了2-3条短信依次通知了咱们店的地址、预约保养的优惠、以及店面进行的其他活动通知。但是在电话招揽这一方面开展的不是很好，拨出的电话量不是很多，目前

收到的效果（据售后每日维修台数而言）并不理想。

五、初步建立会员体制,撰写会员章程,会员待遇.建立较完整的会员销售渠道。会员卡最终定型、章程、推行办法、销售办法已经完善，现在由市场部给我们在制作会员材料，制作好了之后会员就可以进行推广。会员这一方面所花费的时间比较长，过程也比较周折，但是我们最终根据了我们店的实际情况，制作了适合我们店的会员类型。

六、初步建立客户投诉处理机制,建立投诉登记表。各个部门投诉处理单已经建立完成，但是还没有和销售售后经理进行沟通。这项工作在1月份我会与销售和售后部门经理进行沟通。

12月的工作，重点是放在售后上的。售后经理的大力支持和配合，使得工作开展得比较顺利。每日的回访工作按部就班的进行，销售部在12月前销售的车辆也做出了首保的招揽。唯一不足之处在于日常招揽电话量没有上去，在1月我会将它放在重点。

以上是我对12月的工作总结，请领导给予批示。

客服年终总结篇八

自xx年6月接手物业客服，责任与义务随之而至。我主要负责客服管理、清洁绿化管理、财务管理、维修材料管理工作。

（一）自觉加强学习，努力提高工作能力

我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法。一方面，干中学，学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、实践锻炼，逐步深入开展工作。另一方面，问书本，问同事，在各级领导指导和要求下，从不会到会，从不注重到注重，逐渐摸清了工作中的重点，找到切入点，

把握住了工作重点和难点。

（二）心系本职工作，认真履行职责

1、耐心细致地做好财务工作，一是做好手中每一笔进出帐，分门别类记录在案，按中心的要求及时上交各类款项，没有出现漏报、错报的情况□xx年xxx客服共上交收据xx本，办证制卡费xxx元，管理费xxxx元，垃圾清运费xxx元，有偿维修费xxxx元，自交物业费xxxxxx元，合计上交款为xxxxxx元。

2、积极主动的搞好文案管理，根据工作需要，制作表格文档，及时上报，并争取规范化的分类存档管理，目录清晰、检索方便。

3、及时跟进前台每一个电话每一个来访问题的落实情况，加强完结率的提升，做到事事在关注，件件有回音，以便及时为业主排忧解难。

4、环境卫生的管理，针对小区环境逐步完善的情况，对小区内的卫生进行每天例查，记录巡查日报、周报、月报，并落实严格的保洁程序和周查考核方法。加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观，并定期对小区楼道、天顶乱堆乱放的杂物进行清理、搬运工作。定期不定期对小区老房子地面的油污迹进行铲除，对死角污沟进行大扫除清理，得到广大业主的称赞和领导的认可。

5、设施设备的完善，对小区所有门禁进行维护、保养和更换工作，打报告到学校相关部门申请费用，巡查记录上报，整理报批审批资料，现已基本完成，为小区的安全又上了一道保险。

6、培训、对新入职员工进行理论培训，并针对不同岗位进行实际操作培训。督促员工的工作，带动员工的工作热情。同员工交心谈心，提高员工的积极性。

7、满意度调查、为了让我们的服务更好的提高，对小区住户进行了入户走访调查，发挥广大业主的智慧，收集业主好的建议。让住户对我们的服务进行评价，这样能知道不足，让我们共同进步。

8、多到现场了解实际情况，更能寻找处理问题的最佳方法和途径。

9、对存在的问题和教训及时进行总结，在周会议上交流、借鉴、学习、提高。

1、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉业务，才能尽快深入工作。

2、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在工作中保持良好的工作劲头。

3、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把工作做得更好。

在xx年，工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在很多不足和问题，但我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断进取，做一名真正的xxx物业的宣传者、塑造者和执行者。

“不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江海”□xx年，收获了进步，经历了困难，感受了启迪□xx年我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

最后预祝xxx物业日益成熟规范，祝全体同事工作顺利、平安幸福！