

# 最新客服总监年终工作总结(优秀5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 客服总监年终工作总结篇一

20\_\_年度，客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，部门员工努力工作，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

### 一、日常接待工作

每日填写《\_\_纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

### 二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约\_次。运用短信群发送通知累计\_条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

### 三、业主遗漏工程投诉处理工作

20\_\_年\_月\_日之前共发出\_份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单\_份，完成率\_\_%。\_月\_日以后共递

交客户投诉信息日报表\_份，投诉处理单\_份。开发公司工程部维修完成回单\_份，业主投诉报修维修率\_\_%。我部门回访\_份，回访率\_\_%，工程维修满意率\_\_%。

#### 四、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

#### 五、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案\_\_份，并持续补充整理业主电子档案。

#### 六、培训学习工作

在物业公司\_经理的多次亲自现场指导下，客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

#### 七、日后工作的努力方向及工作设想

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

- 1、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；
- 2、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；
- 3、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；
- 4、加强对各项信息工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准

确。

6、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率；

7、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20\_\_年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，取得了一定的成绩，我们今后一定更加努力为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

## 客服总监年终工作总结篇二

2009年上半年我作为盈众远航汽车销售服务有限公司的客服总监，在全体部门员工的共同努力下，使得公司的业绩有了长足的进步，成为公司服务方面的坚强后盾。

对我而言，在这个年纪，担任客服总监，感到很大的压力。因为我知道，顾客的满意度是公司在竞争中生存发展的命脉。我深知责任重大，必会竭力以赴。因此我嘱咐每一位客服的同事做好以下几个方面：

一、提升自身素质，树立“四有”形象。

我这里所说的“四有”形象是指：有知识、有涵养、有耐心、有热情。素质的提升不是一朝一夕之功，需要环境的熏陶和长期的引导。所以，重点要做以下三点：

第一，业务技能的训练。我利用一切机会，让员工获得更好的培训。尽可能让他们具备更多的能量，在工作中游刃有余。

第二，严把素质教育。中国传统文化虽然不再是我们学科考试的重点，但是我认为学习传统文化对做人的修为是很有益处的。所以，我希望让员工多接受传统文化的教育，熏陶儒雅之风，能够渗透诸如“老吾老以及人之老”的精髓。

第三，发挥个人优势，树立职业化意识。每个人有不同的特长。在工作中善于发挥他们的特长，同时灌输员工严于律己的意识。

二、注重员工的思想动态，调动员工的积极性

三、注重平日的知识积累，富有激情。客服是一个很锻炼人的部门。他要求每一位员工每天都要充满激情的去进行新一天的工作。同时，客服人员的工作也很枯燥，每天都是在重复同样的工作。但每天都会有新的挑战！

最后我要讲的是，一个部门要有灵魂，而部门的灵魂就是本部门的文明素质。通过我们的努力，以优质的服务给顾客带来方便和享受，让大家感觉到和谐和友善的服务。把顾客当作朋友，去帮助他们解决问题，处理问题，为客户着想。从而最终获得客户的最大满意度！更多范文，敬请登陆范文大全网（）！

## 客服总监年终工作总结篇三

2009年上半年我作为盈众远航汽车销售服务有限公司的客服总监，在全体部门员工的共同努力下，使得公司的业绩有了长足的进步，成为公司服务方面的坚强后盾。

对我而言，在这个年纪，担任客服总监，感到很大的压力。因为我知道，顾客的满意度是公司在竞争中生存发展的命脉。我深知责任重大，必会竭力以赴。因此我嘱咐每一位客服的同事做好以下几个方面：

## 一、提升自身素质，树立“四有”形象。

我这里所说的“四有”形象是指：有知识、有涵养、有耐心、有热情。素质的提升不是一朝一夕之功，需要环境的熏陶和长期的引导。所以，重点要做以下三点：

第一，业务技能的训练。我利用一切机会，让员工获得更好的培训。尽可能让他们具备更多的能量，在工作中游刃有余。

第二，严把素质教育。中国传统文化虽然不再是我们学科考试的重点，但是我认为学习传统文化对做人的修为是很有益处的。所以，我希望让员工多接受传统文化的教育，熏陶儒雅之风，能够渗透诸如“老吾老以及人之老”的精髓。

第三，发挥个人优势，树立职业化意识。每个人有不同的特长。在工作中善于发挥他们的特长，同时灌输员工严于律己的意识。

## 二、注重员工的思想动态，调动员工的积极性

三、注重平日的知识积累，富有激情。客服是一个很锻炼人的部门。他要求每一位员工每天都要充满激情的去进行新一天的工作。同时，客服人员的工作也很枯燥，每天都是在重复同样的工作。但每天都会有新的挑战！

最后我要讲的是，一个部门要有灵魂，而部门的灵魂就是本部门的文明素质。通过我们的努力，以优质的服务给顾客带来方便和享受，让大家感觉到和谐和友善的服务。把顾客当作朋友，去帮助他们解决问题，处理问题，为客户着想。从而最终获得客户的最大满意度！

## 客服总监年终工作总结篇四

不知不觉间，一年的时间一晃而过。作为xx公司客服部的主

管，在这一一年来的工作上，我一直都非常的忙碌，甚至都忘记了时间的在不断的流逝。如今，新年的钟声再次敲响，我才惊醒，2021年已经结束了。

反思这一年，作为工作者，也作为管理者，在工作方面，我一直在积极的加强自己的锻炼，同时也在加强手下的管理。在提高了自身业务能力的同时也组建出了一支优秀的客服团队。为公司在20\_\_年里的前进道路上取得了非常不错的成绩。

如今，充满\_\_人努力和奋斗的2021年已经结束了，回顾自己作为主管，在这一一年来的工作中，也算是有失也有得。在此我对自己在工作中的情况做如下的总结：

作为一名管理，我深知自身的重要性。我在工作中的能力和行为并非仅代表我一人，我的选择，更是会对我的团队和员工的努力方向造成极大的影响。为了能加强自身在工作中的榜样作用。在今年工作依赖中，我一直坚持做好自身总结和反省，及时的去认识自身的问题。并切，还积极改进自己，让自己能在工作中保持学习性，先进性。

此外，思想和态度也同样是工作的重点。客服是一个服务性的岗位，为此，保持服务的思想和态度也是极其重要一点！我从，在团队的管理方面，我也一直非常重视着在思想方面的要求。工作中，不仅通过培训和管理保持大家尽量能在工作保持态度和思想上的一致性，还能及时的调整自己，调整团队，紧跟公司的发展路线，积极的做法会作为客服主管的作用。

在一年来的工作上，我严格按照公司发展的计划和方向，认真领导\_\_公司客服团队去完成自身的工作和任务，在工作之中，有许多的改进，也遇上过许多问题。但在自身的任务上，我一直积极应对，引导客服员工们积极的更新自己，认真处理好客服的工作和业务。

回顾一年来的情况，在工作方面，我们确实都非常的努力，也非常的拼搏。但我在个人的工作种却还有许多不到位的事情。并且，回顾团队在这一年来的情况和表现。其实，还有许多可以加强和优化的地方!但我却没能及时的做好调整。对此，我很是惭愧。

但总的来说，近年来的情况还是比较不错的，我也会认真的牢记这次的经验，努力做好下一年的工作任务。

## 客服总监终工作总结篇五

时间总是过得很快，新的一年即将开始。在过去的一年中我作为客服部的主管，带领我部的员工顺利完成了20xx年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的'客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的成绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持与配合。

20xx年客服部的工作是比较繁忙和辛苦的一年，完成了1栋、2栋、3栋、4栋、5栋的交房工作，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。

前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

- 1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；
- 3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；
- 4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；
- 7、新旧表单的更换及投入使用；
- 8、完成上级领导交办的其它工作任务；
- 9、做好管理处各项收支工作。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在嘉兴物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。

所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不仅是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，



只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

- 1、自觉遵守公司的各项管理制度；
- 2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪；
- 4、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。

很幸运能加入嘉兴物业这个优秀的团队，嘉兴的文化理念，工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！