

# 最新客服总结报告 客服季度工作总结报告 (汇总8篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编帮大家整理的最新报告范文,仅供参考,希望能够帮助到大家。

## 客服总结报告篇一

在回顾这一季工作之前,我首先要感谢人保财险,感谢人保财险给我的机会,感谢人保财险江门分公司和\_\_支公司各级领导对我工作的支持和生活上的关照,也很感谢人保财险同事们对我的支持和帮助。

自\_\_季7月8日,我和中大的两个同事坐福哥的车来到江门,下午就和\_\_支公司车险部经理李刚来到\_\_支公司。

在\_\_支公司7—10三个月在意外险部学习。在这期间主要是跟意外险部办公室里的两个同事学习,熟悉内务。主要学习:承保,保单录入,理赔,填写保险单等一系列工作。很多人认为是“打杂”的工作,这可不是一般的“打杂”的工作,这可是让我知道了很多工作中必须了解,必须知道,必须清楚的东西,因为这些工作的处理好坏,直接影响到我们对客户服务的质量。而且,意外险部经理卓健雄在工作中也给予了我很大的关心和支持,也给了我很多去一线承保,查勘,定损等学习的机会。

转眼间三个月过去了,\_\_季10月1日后,我被安排到非车险部学习,一直到现在。在非车险主要也是了解整个部门工作的程序,各种内务工作的操作,并也进行了一些简单的操作:承保,续保,理赔等。得到了部门同事和非车险经理李继雄

经理的大力支持和帮助。而且，得到了很多去一线学习查勘，定损，理赔，承保等的学习机会，让我受益很多，得到很多锻炼的机会。并且得到李继雄经理一些工作中的指导和处理事情的方法，尤其是工作中我做的不足时，李经理的严肃指导，使我真正体会到自己懂得的东西太少了，有待提高的东西太多了。也正是在平常工作中得到了这么多人的关心和帮助，逐渐地让我有了一个更加全面的视野，更加专业的为客户服务的方式。

以前，我总以为自己对保险很了解，很懂，但经过这半季在意外险和非车险的学习，让我更加理解到“保险”这两个字的内涵。感觉到做个真正的“保险人”真的很不容易，因为他要求我们具备各方面的知识，要有敏锐的市场洞察力，要有一颗敢于面对失败挫折的心，而且要有坚持学习提升自己的能力等等。

经过这半季的学习后，我感觉我的头脑更清晰了，目标更明确了，希望自己能充分发挥自己的能力，为人保，为中国保险贡献自己的一点力量。再次感谢人保财险各级领导对我工作的支持和帮助，感谢身边同事的支持————因为是你让我更成熟，更专业。

## 客服总结报告篇二

20-年8月底我来到捷乐自动门，经过了几天的培训，我对这份工作有了必须的了解和认识，此刻我将感想以及工作的认识总结如下：

1、客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神，具有良好的沟通潜力，工作认真细致，需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识及良好的心态。

### 3、对于公司经营的产品必须要了解、熟悉其功能

以下是我的一些感想：

算算，我来到公司已经将近两个多月了。回想一下，在这段时间里面我虽然感觉到了前所未有的压力，但是，我也一向在努力适应着这种压力，虽然以前有放下过，但是我深思过后，既然已经来了，就要做到最好，受一点委屈算什么，如果这一点委屈都受不了，那根本就不用出家门，直接呆在家里天天靠父母好了，虽然此刻还会犯错误，但是只要我每一天都努力了，每一天都有进步了。那就是收获。

其实，可能还是我不太熟悉和了解吧，所以出现错误的机率就会比较多一些，而且以前一向没有接触过这个东西，但我始终相信只要我有用心去学去接触，真正的融入这行，总会有收获的。

客服，其实是一个复杂而又简单的工作，简单的说，就是为客户服务，一切为客户着想，当然这得确保在不损公司利益的情况下，如果想做好一个客服，第一，就是要有良好的心态，就像前段时光，我一向以为我可能要被开除了。我这么差，还老是犯错误，没有一点信心，结果后面出错的机率越来越多，连最基本的服务都没有做好，导致技术员到工地无法施工，就是因我事先没有和客户沟通好。但是，俗话说：人非圣贤谁能无过其实最主要的还是心态没有放好，吃一堑长一智。错误出现一次就尽量不要出现第二次，反省一下为什么出错，错在哪里，为什么错了，下一回就会不会出现这样的错误了。自接手派工岗位以来，自我不知犯了多少个错误，每一次犯错后都挨了不少骂，以前想过让自我放下，因觉得这样太受气太委屈了，慢慢的觉得压力好大，想想之前的同事的话，此刻真的应了他们的话了，这个工作真的不好做。但也有同事赞过我说没有人带我都能做到此刻，真的不错的，可惜我还是会犯下不少的错。我不知接下的，将会发生怎样的变化，既然我还在公司做，我就会很努力尽量让自动做

到最好来。因为已经吸取教训了，就像谢丽说的，犯第一错没有关系，第二次错如果还犯的话那就是自身的问题了，而且犯了错误就要及时提出来，不要私自自解决，之前就是因出现问题时自我没有及时反馈上去才导致发生那么的事。

此刻，以后我会努力奋斗，努力学习，尽量做到不犯错误，认真对待每一个客户，努力做到每个客户都能满意，以及领导和同事的满意。

## 客服总结报告篇三

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员！

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响(20\_\_年度医生年终总结)单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

×号在公司团队建设中是难度系数最大单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是×号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力?怎

样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响?通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理中我将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信！

## 二、细化基础管理量化绩效指标营造了公平、公正、公开考核氛围

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人最大限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

# 客服总结报告篇四

实习时间：\_\_年\_\_月\_\_日-\_\_月\_\_日

实习人员：\_\_

在\_\_客户服务中心实习期间，我进行了物业助理与客服前台两个岗位的实习，在学习和工作过程中，加深了对物业管理工作的认识，同时对其他部门的岗位工作有了一定了解，对物业管理有了进一步熟悉，学习到了很多实际经验，获得了一定的成长，为\_\_项目的预验房、交房及后续工作的展开奠定了基础。

## 一、实习情况概述

本次实习从1月9日至19日，为期共十天，在公司领导的安排下分别在物业助理和客服前台各实习了五天。

第一天，在同事的帮助下，我初步熟悉了\_\_客服中心各项规章制度，了解了\_\_的整体情况，以及各个部门的工作内容。通过与同事的交流及对小区的参观，对整个小区有了一个全面的认识。

第二天开始跟随物业助理巡查现场，内容包括：巡查各人辖区空置房、公共区域及设施，并在《空置房检查表》上签字，对巡查中发现的存在问题，诸如墙面开裂、地下室渗水、外墙砖脱落等进行记录，报前台下单处理，及时与工程部协调处理，做好跟进和检查；每日巡视监督辖区范围内装修单元，了解各家装修进程，对超出申报装修规定的项目给予处理，对业户的投诉和报修进行上门协调、跟进、处理和检查。

后五天在前台实习，我详细阅读了《\_\_物业服务手册》，学习了交接房的手续移交登记，学习了钥匙的保管、移交、出借、回收，装修施工人员的管理、协调、手续办理，同时还

向领导同事学习了如何和业主沟通，如何回复业主的咨询、求助、保修和投诉，学习了如何合理调动物业助理、工程部、保洁部及保安部，更好的为业主服务。

实习期间，接触到了很多在\_\_项目中尚未遇到的情况，对物业管理的概念有了更好的掌握和了解，丰富了自己的实际经验，真正的感受到了物业工作中的苦与乐。在物业管理工作中，遇到的很多事情都是细微和繁琐的，影响却可能很深远，每一件事情都需要我们认真的去对待，任何一个小的疏漏都会使小事变成大事。

### 三、实习收获和体会

#### (一) 建立完善的工作记录

实习地点：广西\_\_物流有限责任公司(客服部)

实习目的：了解广西的物流市场及学习物流工作的流程，锻炼自己的语言交际能力，培养团队精神同时将理论与实践有机的结合，并从实际中进一步学习和理解物流的内涵与外延。

公司简介：

广西\_\_物流有限责任公司，以下简称(\_\_物流)，创建于20\_\_年7月，注册资金300万元，总公司设在广西首府——南宁。公司下设零担货运事业部、车辆管理置业部、仓储配送事业部、快递事业部、贸易事业部、客户服务部及30多个营运分公司。现有职员近400人，拥有各种车辆100多辆，仓储面积达2、5万多平方米，是目前广西发展速度最快、最具市场潜力的物流公司之一。

公司实行直线连锁管理模式，充分应用电子商务网络管理系统，服务网点遍布广西各大、中城市，为广大客户提供全国整车/零担货物专线直达往返运输；中转全国各地货物运输；代

垫运费、代收代付货款;品牌代理、仓储包装、门对门配送等第三方物流超值延伸服务。此外，\_\_物流引进先进现代物流管理观念，以为客户提供优质、全方位的物流服务为服务宗旨。

物流客户服务的重要性:

物流客户服务是指物流企业为促进其产品或服务的销售，发生在客户与物流企业之间的相互行为，在向客户提供服务的过程将把价值附加到交换的产品和服务中去。\_\_物流致力于开展客户服务工作，公司在业务拓展、市场推广、品牌打造等方面都取得了很大的成效，为此公司决定通过不断提高物流客户服务水平，继续为客户提供最优质、最有效的物流服务，在南宁市、广西全区乃至全国树立起广泛的影响，实力打造一个优秀的物流企业形象。

随着行业观念的转变，再加上市场竞争越演越烈，如何提高客户的满意度，提高物流企业的客户服务水平，成为\_\_物流企业迫切需要去研究和解决的重要课题!

\_\_物流在客户服务中存在的问题

### 1、售后服务存在问题

企业要想长期盈利，走向强盛，就要赢得永久顾客，保持顾客忠诚度，提高顾客满意度。企业在实施这一举措中，满意的售后服务便是成功法宝之一。海尔、联想、长虹、格兰仕等之所以成为受消费者欢迎的品牌，有一个很重要的原因就是包括售后服务在内的优质服务做得好。\_\_物流的售后服务做的还是不够，没能牢固地把持客户;客户信息管理混乱，信息不统一和共享;另外，公司不能及时地想客户所想，快速反应能力差，不能提供客户所需的服务。

### 2、不理解与客户之间的关系



作为一个物流服务供应商，如果没有长期的客户将是一件很可怕的事情。不能真正理解到自己与客户之间的关系，在交易完成后只把其当作是单次交易，没有意识到应该与客户长期合作，也就是公司与客户间缺少建立良好战略同盟关系的意识。

### 3、客户部门与客户之间缺少沟通

当一次交易结束后，企业就应该及时得到客户的态度，如客户是对自己的服务的态度是怎样的，好在哪儿，不足之处又是哪些，哪些环节需要改进。工作人员缺少工作主动性，不主动与客户进行沟通，不能及时了解客户的心声，导致了一些客户的流失。

## 客服总结报告篇五

转眼间大学生生活已剩最后一年。然而一切如梦初醒，揉揉眼就面临着要离开生活学习了三年的母校，踏入社会接受社会考验的时候了。为增加实践经验，我在 20\_\_年 11 月 15 日至 20\_\_年 2 月 14 日在院安排下到了上海韵达货运有限公司实习。

我很感谢上海韵达货运有限公司给我这样的难得机会，同时由衷地感谢所有为我的实习提供帮助和指导的上海韵达货运有限公司的工作人员及我的老师感谢你们为我的顺利实习所做的帮助和努力。

### 一、实习简介

(一) 实习目的 大学生实习是为了在毕业进入社会前，将自己的理论知识与实践融合，并且完成从学生到职员过渡。

我认为大学生的实习是迈向成熟重要的一步，也是大学生正

视社会和正视自己，走出自我，真正融入社会生活工作的第一步，而且很多时候通过实践，尤其在不同的职业中的实践才会真正找到自己感兴趣并适合自己的行业，也是完成从空想到现实转变的第一步。

(二) 实习时间 : 20\_\_年 11 月 15 日—20\_\_年 2 月 14 日

(三) 实习地点 : 上海市青浦区盈港东路 6679 号 (四) 实习单位和部门 : 上海韵达货运有限公司 客服代表 上海韵达速递有限公司(注册商标“韵达快运”)是目前国内著名的全国性民营快递企业，公司主营全国范围快递，总部设在上海青浦区，始创于 1999 年 8 月 8 日。

“韵达快运”为中国快递行业十大影响力品牌，并于 20\_\_年底通过 iso9001□20\_\_质量管理体系认证。

公司在全国设有 50 多个转运中心，服务范围覆盖了全国 34 个省市自治区中的 1723 个城市，拥有快递服务网点 3000 余个，主干线车线 400 多条，全网络加盟员工计有 30000 多人，每天为客户寄送 60 多万票快件。

韵达是具有中国特色的物流及快递品牌，结合中国国情，用科技化和标准化的模式运营网络。

已在全国拥有三千余个服务规范的服务站点，致力于不断向客户提供富有创新和满足客户不同需求的解决方案。

科技的投资和推进，以优化内部管理和客户服务，提高客户满意度;建立了全方位的、多层次的运送保障体系，提供适合客户需要的产品。

韵达快运拥有并且不断提升快递、物流解决方案、空运和运输各方面的专门技能支持和帮助客户完成他们的目标，以成为客户的长远互利的合作伙伴。

## 二、 实习内容

此次实习是本人的毕业实习，自己希望通过本次实习能够达到在校期间综合理论的再学习和应用，力求适应并掌握书本以外的知识，增长和扩充知识面，增加对社会的接触，为下一步步入社会打下基础。

此次实习，主要有以下的工作内容：

1、回访电话 工作内容：根据档案资料，定期向客户进行电话跟踪服务。

跟踪服务的第一次时间一般选定在客户车辆出厂二天至一周之内。

跟踪服务内容：询问客户车辆使用情况，对我公司服务的评价，告之对方有关驾驶与保养的知识，或针对性地提出合理使用的建议，提醒下次保养时间，欢迎保持联系，告之公司免费优惠客户的服务活动。

做好跟踪服务的纪录和统计。

通话结束前，要致意：“感谢您对我们的支持和信任！”  
体会：回访电话，要文明礼貌，尊重客户，在客户方便时与之通话，不可强求；回访电话要有一定准备，要有针对性，不能漫无主题，用语要简明扼要，语调应亲切自然。要善于在交谈中了解相关市场信息，发现潜在服务消费需求。并及时向领导汇报。

2、客户的咨询解答与投诉处理 工作内容：客户电话咨询有关维修业务问题；并留意记下客户的工作地址、单位、联系电话，以利今后联系。

体会：认真听客户意见，并做好登记、记录。听完意见后，

立即给予答复。如不能立即处理的，应先向客户致意：表示歉意并明确表示下次答复时间。处理投诉时，不能凭主观臆断，不能与客户辩驳争吵，要冷静而合乎情理。投诉对话结束时，要致意：“\_\_先生(女士)感谢您的信任 一定给您满意的答复。

客户对我方答复是否满意要作记录。

3、回访电话报表填制、报送 工作内容：周、月回访电话的数量、满意度的记录、统计及月统计分析报告 体会：按规定时间完成报表填报，日报表当日下班前完成，周报表周六下班前完成，月报表月末一天下班前完成。

统计保证准确、完整，不得估计、漏项。

通过这次实习我学习到了以下几点：

(1) .首先是个人角色的转换及整个人际关系的变化——学校里的学生变成了未知领域里从头学起的实习生，而熟悉的校园也变成了陌生的企业单位，身边接触的人同样改变了角色：老师变成了领导，同学变成了同事，相处之道完全不同。

在这样的转变中，对于沟通的认知显得非常苍白。于是第一次觉得自己并没有本以为的那么善于沟通。当然，适应新的环境是需要过程的，所以我相信时间和实践会让我很快完成这种角色的转变，真正融入到工作单位这个与学校全然不同的社会大环境中。

(2). 在心理上努力去适应全新环境的同时，最大的体会莫过于实际工作方面的收获。

特别是在实习过程中，大大的提高了我的言运用能力语言，是人们思想交流的工具，言为心声，语为人镜，客服回访每天要回访或面访不同类型的客户，主要是靠语言这个工具与

客户沟通和交流，客服专员的语言是否热情，礼貌，得体。直接影响着自身和公司的形象。如果只是机械地使用礼貌用语而没有任何诚意，只会起到相反的作用，影响客户对售后服务的满意度。

(3). 走出校门，踏进社会，不能把自己要求太高。

因为期望越大，失望可能会越大，但适当的期望与渴望还是非常必要的。不能认为我在学校里读了多少本书、写了多少万字、听了多少堂课，自己了不起了。我毕竟还是一个初出茅庐的小丫头，没有任何实践经验，比起前辈们来还差得很远。学校生活暂告一段，社会生活刚刚起步，应该在步入社会后，继续学习，不断增长和扩展知识面，才能使自己在社会占有一席之地。

总之，毕业实习使我获得了人生第一笔宝贵的工作经验，虽然在步入社会后，还有很多东西要学习，很多教训要吸收，但我想我已经做好了足够的准备，无论是心态上还是技能上。现代社会的竞争是残酷的，但只要努力地付出，我的职业生涯就必定会开出希望的花，结出成功的果——我相信。

三、实习总结 人各有不同的选择，而我选择了客户服务这个行业。

对我而言，这是一项挑战和一个新的学习机会在这里我可以接触到新的网络知识，懂得如何面对客户，学习客户关系管理，不断完善自我，丰富自己的人生。

作为韵达的客户服务人员，我们了解客户的需要，尽量为客户解决每一个问题是我们工作的职责，使客户满意更是我们最大的心愿。从我踏入韵达客户服务中心的那天起，我就肩负着公司与客户沟通的主要桥梁。用户的难题、投诉、建议我都用心聆听，每次都尽我所能为用户解决烦恼，使得用户满意。

在这里，我有幸认识了一群工作上的好同事，生活中的好友，每天都相互交流技术、学习和工作心得，不断的提升彼此间的知识，为用户提供快捷、更好、更专业的服务。

深刻体会到了团队合作精神。在新世纪的信息网络时代，及时掌握、了解信息是在竞争中取得成功的关键。本人很幸运能加入韵达这个大家庭当中，为客户提供帮助，也使我在工作中同时不断地学习，以提高自己的业务技术水平，掌握为客户服务的知识。

客服工作带给我宝贵的知识和满足感，也锻炼出语言的沟通技巧，所谓敬业乐业，我们的职责是建立韵达公司与客户的沟通桥梁，工作中我们不仅要求自己熟练掌握业务知识，更应具备良好的心理素质，时刻保持热诚的态度，聆听所至，真正理解客户的需要。

俗语说：“路，是人走出来的”，而伴随我走过这段成长的路却是韵达客户服务中心，在这里有同事的关怀、客户的赞扬，当然也会有批评。

但我不会因此而放弃和放松，因为这使我领悟到，要做一个专业的客户服务人员，不但要具备良好的心理素质和专业的知识，还要细心、耐心、贴心、尽心，我会更加努力，而正因为我们的努力能为顾客创造更大的价值，这就是我们共同的心愿。

韵达客服中心给我带来太多太多前所未有的经验和感受，直至今天我们仍时刻感受到由它带来的工作乐趣通过电话线，通过丰富的语言表达，通过所掌握知识服务每一个打电话上来的客户，让他们得到称心满意的服务。

我们在征服，征服一道又一道的难关；我们在收获，获取每个用户的由声音溢发出来的笑脸；我们在学习，接过许多求教的电话所得，我知道的东西还是太少，快递行业中蕴藏着浩瀚

的知识财富，还需抓紧时间继续努力学习。

网络在告诉我，“学时代在飞跑，-无-止-境”从这里开始铭入心底。从一个淘宝爱好者到成为韵达客户服务热线的工作人员，此后便与韵达结下了不解之缘，作为韵达的客户服务工作人员，对我来说是一次幸运，更是一份努力。“幸运”，则是我拥有一份充满挑战性的工作，是我踏进快递行业的一大步；“努力”，则是通过自己的不断学习和经验积累，让自己获得更多的网上知识，从而不断提高自身的业务水平。

在客户工作中，最感到欣慰的是，我们获得了客户的赞扬和客户对我们工作的认可。这是我会继续努力，不断超越自我的最大动力！从一个刚出学校毕业生到坐在办公室内倾听用户声音，我确实成长了许多。人成长了，知识增长了，……，学习和体会到书本中绝对没有写上的东西，令我获益良多。

在呼叫中心的工作，能磨炼人的耐性，耐心才能聆听客户的需要；能提高工作效率，高效率的工作才能及时为客户解决问题；能培养责任心，这样才可为用户提供更专业更贴心的服务；……，还有许多，因此我热爱这份工作，热爱这个岗位。

每天进步一点点，不为做到最好，只求比昨天更好！加入服务中心虽时间不是太长，但这一崭新的客户服务理念、方式伴随着我走过这段成长之路。

当然这一段路也是用鲜花与赞美、汗水与艰辛铺过来的。

客户满意的笑声、致谢的话语确实可让我兴奋半天，是我踏实勇敢往前走的坚实支柱；客户不满的声音、责备，使我认识到自己存在的问题，促使我思考，是工作的动力。

知识+技巧+强烈的责任心，是我们对工作的深切体会。科技的发展造就了互联网的，互联网的发展促成我们，崭新的客户服务塑造了全新的我们。

“急客户所急，想客户所想，创造满意的顾客”，我相信只要坚定这一信念，我会做得更好！以热情，主动的服务，把我们将与客户之间的距离拉得越来越近；勇敢与外界热情互动，我们始终坚持以热情第一为客户服务，您一定感觉到我们的微笑在进行中……由当初对客户服务行业的陌生到经历这个年轻行业的变化，从中让我积累了丰富的人生及工作经验。

我加入了韵达对我来说是一个新挑战，在这里不断完善自我、超越自我，运用我学到的专业知识去帮助每一位客人解答问题。在这个竞争的行业里，我们必须做到“着眼于未来，服务于现实”，最大限度地培养提高个人素质，追求尽善尽美，给用户最出色的服务是韵达在快递行业不断壮大的依据。

在做客服的日子里，我会继续成长，不断的超越自我，去追寻那份执著，那份信念！我深深地痴迷着这份工作。作为一位“网购迷”我自己也曾有过对快递的迷惑与盲点，所以我一直以能尽己所能地为客户释疑解惑为自己最大的快乐。每次接到求助电话时，我们总会不急不躁、循循善诱，在第一时间帮助客户解决问题，因为我们了解客户此时此刻的急切的心情。

真诚的付出得到了客户的尊重与认可，每当我们解决了客户的难题之后，许多客户都会主动打电话过来表示感谢，那一句句真诚的话语都是出自真情地流露，我快乐着客户的快乐！当你带着一种兴趣、一种情感、一种责任去工作时，那种感觉就完全不同了，你会觉得工作也成了一种不言而喻的快乐！我希望能把这种快乐一直延续下去，更希望能把这种快乐传递给每一个客户！工作需要振奋的心情。

工作中的振奋和无限的自信，才能在一个人处于人生低潮时，给予无穷的力量，才能让一个从失败的沼泽里的人自我解救出来。

当我对工作失去激情，对工作产生抱怨时，就会先停下手中



的工作，静静反思一下“我在为谁工作”？我每天都在告诫自己：记住做任何事情一定要有积极的心态，如果失去它，就跳出去，要学会调整心态，有良好的心态工作就会有方向，人只要不失去方向就不会失去自己。

我以前看过一篇文章说的是人就应该树立积极乐观和宽容豁达的良好心态，这样才会获得心灵的宁静和人生的快乐，带来事业上的成就和生活上的美满幸福。的确，我们必须要学会欣赏生命中的每个瞬间，要热爱生活，热爱生命，相信未来一定会更美好。别怕吃亏，吃亏是福啊。

生活中要既能接受自己，又能接受别人、还要善于接受现实。我的高中班主任告诉我：当我们不能改变环境时就必须去适应环境。不能改变别人时就改变自己，不能改变事情就改变对事情的态度。不能向上比较就向下比较。这让我明白人不能去等，要学会适应。要随着时间、地点、环境的变化不断地去调整自己的心态。另外我还学会了忘记、谅解、宽容。我不会让我自己的不原谅而给别人持续伤害我的机会。更学会了感恩、欣赏和给予，这样我就会觉得我所作的一切都会是一种对他人的回报。

我每天都是非常开心的，至少在工作的时候是开心的，因为我觉得快乐也是过一天，不快乐也是要过一天，那我为什么不快乐的去过这一天呢最后记住一句话：如果你不给自己烦恼，别人也永远不可能给你烦恼。

## 客服总结报告篇六

今年，对于我来说有许多值得回味的东西，尤其是在银行客服的工作岗位上，感触就更大了。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，我是这样想的，也是这样做的。这一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工

作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。以下是我今年的工作总结。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。特别是后来到了个人理财中心做银行客服后，多问、多学、多练。做为银行客服，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。

在我做好自己工作的同时，我也尽我所能帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

营销是银行客服的主要任务，但是“任务”和“客户”如何来平衡，怎样才能得到“双赢”？这半年来，我领悟到只有像医生一样，对客户做到“望闻问切”，对症下药，即：顾问式营销，只有这样才能获得客户的信赖与支持。

客户的资产比自己的更重要，不能让客户亏损。一旦亏损就会对你产生怀疑，可能要付出十倍、千倍的努力才能再次赢得客户的信任。我在工作中尽其所能全面收集客户资料，将客户姓名、电话、特征、有多少金额的需求、买入产品的时点价格等都记好，归档整理。把需要办理相关业务的人名做标记，逐个打电话提醒客户过来，客户都会配合我及时过来办理。有时候客户还经常会给我带来意想不到的收获。我的客户就是我发射营销信号的“中继站”，他们会用亲身经历把声誉传播开来，为我介绍更多的优质客户。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，天天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，把握新的技巧，适应四周环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的银行客服，更好地规划自己的职业生涯，是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬优点，弥补不足。

在新的一年里，我将一如既往，努力使自己成为一名优秀的银行客服。做好本职工作，与全行员工一起，团结一致，为完成今年的各项目标任务作出自己应有的贡献。

## 客服总结报告篇七

时光如梭，不知不觉中来x服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的x员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

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、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，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失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

1、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，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。

交房的第二天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪；她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢？通过公司领导对我们当天工作的总结，我才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。

3、工作学习中拓展了我的才能；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、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

7、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。

很幸运刚从学校毕业就可以加入x这个可爱而优秀的团队，x的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、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，取得更大的进步！谢谢大家，我的工作总结完毕！

## 客服总结报告篇八

在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了今年各项工作，取得了一定成绩。回顾一年来的工作，我们主要做了以下几点：

### 一、管理精细化

商场工作在商场业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关商场公司自身的经济效益和发展，也影响到商场职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在商场管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司精细微管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在商场数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使商场管理工作，达到了上级公司的要求。

### 二、工作标准化

商场工作中我们坚持实事求是、迅速、及时、准确、合理的原则，狠抓商场和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握

第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量；坚持24小时值班制度，积极参与三个中心建设，进一步提高了服务水平；加大了考核力度；积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓商场管理，加快商场速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压商场水分，实现有效降赔，较好的完成了各项商场指标。

### 三、服务规范化

商场市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在商场市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把商场服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的x事业蒸蒸日上，公司大而富强。