

2023年客服的个人工作总结报告(精选5篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

客服的个人工作总结报告篇一

20xx年，在各级领导的关怀支持和全体员工的共同努力下，客服中心紧紧围绕“移动金融年”的工作主题，员工队伍不断壮大、运营管理水平不断提高、业务量不断攀升、服务质量及客户满意度不断提升。现将20xx年工作总结如下：

年初，依据上级领导要求，结合客服中心实际情况，对各类业务发展进行了安排部署，在全体员工的辛勤努力下，圆满地完成了各项工作任务。

为全面提升客户体验，提高工作效率，加强客服中心业务规范化管理，防范操作风险，安排布置客服中心全体员工，结合新业务上线及业务变更重新梳理、制定客服中心各类业务受理流程。本人担任总行客户投诉管理流程优化项目总监，积极协调项目成员部门有序推进项目实施工作，配合服务转型办公室客户流程优化项目进行了客户投诉、客户联动业务流程梳理，重新修订了《x银行客户投诉管理办法》、《客户服务联动管理办法》，并全面推行试点工作。

为完善客服中心组织架构，解决管理人员不足问题，满足我行各项业务需求，提高客服中心电话接通率，提升客户满意度，在行领导及人力资源部的大力支持下，客服中心于今年5月份启动了内部、外部人员的招聘工作。结合实际工作需要，

客服中心制定了详细的岗前培训计划，为保证新聘座席人员业务的全面性及专业性，客服中心积极与总行人力、哈分事业保障部协调沟通，增设了特色业务经办行岗位实践学习环节，为提高客服中心整体业务水平打下了坚实基础。

持续加强座席人员业务培训，邀请总行各条线业务专家对新业务知识进行强化培训，上半年全员业务培训10余次，组织全员业务考试6次，座席人员业务能力大幅提高。

今年初，客服中心制定了拓宽服务渠道，探索建立电话银行远程柜员团队，打造集交易、服务和营销为一体的多元服务模式计划。在移动金融部领导的大力支持和全体员工的共同努力下，6月初顺利进行了在线客服、报表系统等上线测试工作，并结合测试反映的问题向科技部门提出了优化需求。客服中心报表系统上线，运营管理类报表可实现实时监测客服中心业务量、接通率、座席工作状态等数据信息，考勤报表、绩效考核报表为派遣制员工日常管理、绩效考核提供有效依据等。

依照国家工信部要求，客服中心于3月初进行955码号及短消息服务接入代码的网上年报工作并顺利通过审核。因955码号及短消息服务使用期限将于7月末到期，为保证我行客服热线的正常使用，客服中心按工信部相关要求积极组织延期材料，进行网上提交审核申请，赴京提交书面资料，最终成功获批。

1. 合理安排客服中心各岗位人员，明确职责，密切配合，日常运营工作有条不紊。节日期间遇突发事件迅速响应，与行领导、相关部门及各支行反馈协调，确保节日期间业务的畅通。

2. 推进与省联通公司合作协议签订事宜。为保证客服中心办公场地使用，积极与省联通公司协调沟通，对20xx年合作协议部分条款进行修订，顺利完成了合同的正式签订工作。

客服的个人工作总结报告篇二

述职报告是检验我们工作的试金石，从一份述职报告中可以看出你一年的工作状况是否合理有序的进行。下面就让豆花问答网小编带你去看看物业客服个人工作总结报告范文3篇，希望能帮助到大家！

物业客服个人总结报告1

伴随着神话中“年”的临近，我们告别了任务繁重的20____年，迎来了满怀希望的20____年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希冀于能提炼经验，更上台阶。

作为业服中心的主管，我的工作主要是：

整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查督促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等等。

一年以来，我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，较好的做了日常接待工作：

首先，团结同事，乐于助人，较好的保持了与公司各同事良好的人际关系。我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

其次，及时做好新员工的培训。

前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着_____的相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项服务工作。

另外，及时组织相关费用的催收。

根据任务分工，我主要负责住房与门面物业费的催缴。每季度首月上旬督促物管员对临街门面进行物业费的预缴工作。

此外，及时对相关数据进行统计整理。严格实行痕迹管理，即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况，所有存在异常的情况都有书面记录，业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

再有，及时完善物业管理收费系统。补录所有小区的车库杂屋资料。

还有，能按质按量完成公司交代的其他重要工作。业主满意度调查，清理所有车库杂屋水电费。

一年以来，虽然我的各项工作都能取得一定成绩，但我知道自身也存在很多不足。如对待复杂问题的处理上，分析问题解决问题的能力还有待提高，作为领班，个人有时专注于个人工作，对前台的工作形象尤其是细节方面还要加强管理。

针对以上问题，今后我的努力方向是：

首先要加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力，进一步提高工作效率；其次要在严谨、细致上下功夫，

多投入更多的精力，抓好团队管理，使自身综合能力不断得到提高，使公司的窗口更加规范高效。

另外，我在____公司工作的五年多时间里，积累了许多工作经验，尤其是接待业主服务业主方面，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(二)只有牢固树立服务意识，加强沟通协调，才能消除业主的担忧，赢得业主的信任。

最后，感谢公司领导的信任。同时相信我们____物业公司在20____年各项工作能更上一层楼。

物业客服个人总结报告2

又一年要过去了，来到这做物业的客服工作，可以说很熟悉了，虽然如此，但是还是感受到这一年自己也是有很多的进步，自己的努力，以及公司组织了一些培训，让我学到很多也是去用到工作里头，更好的为业主们做好工作，去帮他们解决问题，处理好事情，得到肯定，自己也是来就这一年服务的一个工作做个小结。

物业的工作其实还是蛮多的，也是挺琐碎的，刚开年的疫情其实也是很影响了我们的工作，不过业主们也是理解，为了防控工作，认真的配合，我也是积极的做好自己该做的，一些的确要去处理的，也是安排师傅上面，但是该做的防控也是没有松懈，为业主做好服务来让他们满意就是我本来该做的工作，此次疫情也是让整个小区更加的团结起来。都是愿意来配合，也是大大的减轻了我工作的负担，在疫情渐渐缓解之后，业主们的问题也是堆积了很多，不过我也是认真尽责，一个个的去处理做好，做好服务，得到了认可，之前的工作也是和业主们熟悉了，他们也是愿意配合。一年下来，完成了工作，虽然有时候的确有些业主不是那么的好处理，但是我都是用我的服务态度，来做好，虽然有时候辛苦，有

时候轻松但我都是没有去放松。

工作的开展做好，自己也是累积了很多的工作，对于物业的熟悉比之前也是多了，而且公司组织了一些培训，以及去同行物业公司的参观学习，让我也是和同行的交流里增长了经验，更清楚，虽然这份工作看起来基础，但是也是很锻炼人，我也是感激能继续在这个岗位做下去。收获有，自己的能力也是看得更清楚了，明白自己有些短板，但是也是不断的不断学习而弥补。而这一年，除了公司的培训，自己也是多和同行交流，一些问题得到解决，自己的工作方式也是有了进一步改善，对于未来，我也是更有动力去做好，更明白还有很长的路要去走。

提升了能力，做好工作，这一年过得很是充实，一些不足看到了，也是让我清楚来年该如何的做好工作，清楚自己要去努力的方向，很感激，客服的工作要多一些认可，那么自己要继续的做好，同时也是感慨，时间过得太快，而我也是更要更努力才行，今后工作岗位中的事情，对于我来说也是更多经验的积累，要做的更好。

物业客服个人总结报告3

20__年对于__物业来说，可以说是成长的一年，发展的一年，我们在不断改进和完善各项管理机制的一年。在这当中，物业客服部的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。“服务至上，用心做事”的理念铭刻在每一位客服工作人员的海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有得有失，现将一年工作总结如下：

本年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗

位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服人员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止12年12月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

本年度物业费收缴情况；现1，2，3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示。

限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服人员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服人员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止12月底，已缴纳物业费业主6247户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在15年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题如下：员工的业务素质和服务水平偏低，主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。协调处理问题不够及时妥善，在投诉处理，业主意见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

20____年工作计划和重点：20____年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在15年的基础上，提高1至5个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的一年，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一年，共同努力为____物业公司谱写崭新辉煌的一页。

值得推荐的好文章！

客服个人工作总结报告范文

物业客服个人工作总结

物业客服年度工作总结报告

客服专员个人工作总结报告模版推荐

2020客服个人年终工作总结报告

客服的个人工作总结报告篇三

忙碌的20__年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范管家服务。

自20__月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《__市住宅区物业管理条例》、《__工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20__年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！

四、20__年我们的工作计划是：

一、针对20__年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20__年入住率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责。

客服的个人工作总结报告篇四

当今银行业的竞争已日趋白热化,竞争的焦点集中到客户资源的争夺上。如何能留住老客户,同时又能吸收新客户,不断提高银行利润率,成为大家共同思考的问题。今天本站小编给大家整理了银行客服岗位个人工作总结,希望对大家有所帮助。

岁末将至,感谢分理处和储蓄所在这一年里给了我不断学习和锻炼的机会,为了给明年的工作打下良好的基础,我将xx年全年的工作进行总结:

我始终坚持工作第一的原则,认真执行所里的各项规章制度,工作上兢兢业业、任劳任怨,时刻以创新服务,持久服务的服务理念鞭策、完善自己,以用户满意为宗旨,努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天,我刻苦钻研业务技能,在熟练掌握了原业务流程的基础上,认真主动地学习新业务,尤其钻研个金业务。

在工作中他总能想客户之所想,急客户之所急,给客户最满意的服务。全年来,我办理业务快速、准确,业务量一直处于全所前列,月平均业务量4500笔,如:在二季度,开理财金一户,金额一百万元,组织他行存款八十余万元。从xx年至今一直担任业务主管,在储蓄所人手严重不足的情况下,我主动为所领导分忧,不计个人得失,长期放弃休息到所里加班,在工作中正确地起到了主管的模范作用。

为了实现用户满意第一,我除保证每天提前做好班前准备工

作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是站立式服务，且做到来有迎声，走有送声。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。今年以来，就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

本着高度的工作责任心和用户至上的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得最佳主管荣誉称号、两次在分行评为最佳核算质量奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

为了适应新变化，在掌握现代化办公设备与业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处！

20xx年，在各级领导的关怀支持和全体员工的共同努力下，客服中心紧紧围绕“移动金融年”的工作主题，员工队伍不断壮大、运营管理水平不断提高、业务量不断攀升、服务质量及客户满意度不断提升。现将20xx年工作总结如下：

年初，依据上级领导要求，结合客服中心实际情况，对各类

业务发展进行了安排部署，在全体员工的辛勤努力下，圆满地完成了各项工作任务。

一、业务流程的梳理与优化

为全面提升客户体验，提高工作效率，加强客服中心业务规范化管理，防范操作风险，安排布置客服中心全体员工，结合新业务上线及业务变更重新梳理、制定客服中心各类业务受理流程。本人担任总行客户投诉管理流程优化项目总监，积极协调项目成员部门有序推进项目实施工作，配合服务转型办公室客户流程优化项目进行了客户投诉、客户联动业务流程梳理，重新修订了《XXXX银行客户投诉管理办法》《XXXX客户服务联动管理办法》，并全面推行试点工作。

二、客服中心队伍建设

为完善客服中心组织架构，解决管理人员不足问题，满足我行各项业务需求，提高客服中心电话接通率，提升客户满意度，在行领导及人力资源部的大力支持下，客服中心于今年5月份启动了内部、外部人员的招聘工作。结合实际工作需要，客服中心制定了详细的岗前培训计划，为保证新聘座席人员业务的全面性及专业性，客服中心积极与总行人力、哈分事业保障部协调沟通，增设了特色业务经办行岗位实践学习环节，为提高客服中心整体业务水平打下了坚实基础。

持续加强座席人员业务培训，邀请总行各条线业务专家对新业务知识进行强化培训，上半年全员业务培训10余次，组织全员业务考试6次，座席人员业务能力大幅提高。

三、推进新一代客服中心项目

今年初，客服中心制定了拓宽服务渠道，探索建立电话银行远程柜员团队，打造集交易、服务和营销为一体的多元服务模式计划。在移动金融部领导的大力支持和全体员工的共同

努力下，6月初顺利进行了在线客服、报表系统等上线测试工作，并结合测试反映的问题向科技部门提出了优化需求。客服中心报表系统上线，运营管理类报表可实现实时监测客服中心业务量、接通率、座席工作状态等数据信息，考勤报表、绩效考核报表为派遣制员工日常管理、绩效考核提供有效依据等。

四、码号年报与延期

依照国家工信部要求，客服中心于3月初进行955xx码号及短消息服务接入代码的网上年报工作并顺利通过审核。因955xx码号及短消息服务使用期限将于7月末到期，为保证我行客服热线的正常使用，客服中心按工信部相关要求积极组织延期材料，进行网上提交审核申请，赴京提交书面资料，最终成功获批。

五、其他工作

1. 合理安排客服中心各岗位人员，明确职责，密切配合，日常运营工作有条不紊。节日期间遇突发事件迅速响应，与行领导、相关部门及各支行反馈协调，确保节日期间业务的畅通。
2. 推进与省联通公司合作协议签订事宜。为保证客服中心办公场地使用，积极与省联通公司协调沟通，对20xx年合作协议部分条款进行修订，顺利完成了合同的正式签订工作。

对于一个非银行业相关专业毕业的求职者来说，能够有这样一个机会进入农信工作，对我来说既是机遇又是挑战。

为了熟悉农信的各种业务和基本知识，我看了不少如柜台、信贷、稽核、会计准则、财务等方面的业务书籍，在接触到一些不太熟悉的术语以及科目时，我就会在网上查找相关的解释，如果实在不明白，我就向同事们请教，大家也都不厌

其烦地给我讲解，并且想方设法让我去接触更多我尚不熟悉的知识。

有了业务知识还不够，还得过硬的业务素质和道德素质，通过学习职业道德规范读本以及信社定期开展的案件防控专项整治工作以及会议精神，我深知作为农信员工，一定得经得起考验，经得起诱惑，做到莲花般的纯洁，微笑服务，举止文明，切实做到“手握手的承诺，心贴心的服务”。

在同事们需要的情况下，我也会尽自己所能去给大家提供便利，每天我都准时上下班，回到营业厅时做好各种开展业务前的准备工作，如泡茶、开电脑或者是下班前的清洁……尽管这都算不上什么大事，只是我的举手之劳，不过我觉得正是这样一个良好和谐的办公室气氛，使我在一个祥和的环境中可以把工作做得最好。

总结这两个多月来的日子，我自我认为取得了很大进步，学到了很多，虽然也犯了不少错。在此真诚感谢信社领导的关怀与个同事的教导，试用期的结束，并不是真的结束，而是新的开始，是对我更严峻的考验，我将加倍努力，用青春的汗水去灌溉农信社这颗茁壮成长的大树！

客服的个人工作总结报告篇五

转眼间20xx年已经过去，迎来崭新的20xx年，在xx药业公司一年来的经历更多是收获。回首xx我在刚刚进入公司对各个方面都还不是很了解。在这一年里我有成绩，有失败，有快乐，有无助，可就是经历这方方面面的事情后最终得到是收获。在公司里工作也给我改善了很多，有条件的改善，也有个人成长的改善。通过这一年的磨合我对我自己以后的发展也有了很明确的目标xx是一个不平凡的一年。现在这一个不平凡的一年已经过去。我也要对自己做一个很好的总结。一个总结的结束就意味着一个全新的开始。

1□xx年我刚刚进入公司，公司就对客服模式做出全新的改革，公司对以前被动的营销改成主动营销以客服做为龙头重点对xx年全力冲刺。在打造全新的服务中心。在进入公司我的首要任务就是建立完善的服务中心。我在进入公司的一个月后严格按照公司规定建立好□xx也是第一个合格的服务中心。

在建立服务中心的过程中也入到不少的困难。因为对xx这个城市不熟导致工作进度有点慢。买的材料也买错过。但是我知道服务中心的重要性。如果服务中心建设不好就会影响以后的工作。选择地点也是非常的慎重。正因为自己的工作态度在老服务中心一直都是稳定。当然也有不足在我建里第二个服务中心时，因为自己对自己放松要求细节也不很仔细导致第2个服务中心在xx年的失败。在这里我也认识到细节在于品质，也就是我在建立第2个服务中心放松一点点。可是出现的结果却是完全不一样。

2、对人员的建立。服务中心的人员招聘这是一个很关键的。服务中心的人员是直接影响服务中心的销售，虽然我们是一个治疗机构可是对人员的选则不光要有很好的专业技能同时也要有很好沟通能力。还要有责任态度。我xx年我的人员招收也非艰难，一开始有很多人理解我们的工作方式。也对公司有很多的顾虑、我也是通过长期的招聘也成功招到很优秀的员工。但是走的也很多，有一段时间让我很烦的事。刚刚培训出来的员工一下子要离开。也许我在工作很多地方照顾的不好。这给公司造成的看不出的损失。说明我的管理也出现很大的问题。也让我明白铁打的营盘流水的兵。只有加强自己的能力。才能给公司带来更多的好员工。

3□xx年里，因为我也是刚刚上岗，员工也是刚刚进来。对专业知识的也是非常的缺乏，虽然在一年里公司组织大规模的培训，但是对这刚刚上岗的人员吸收的太慢，在工作中边学习边摸索。这样也导致了治疗的患者出现很多失误。也给工作出了不少的阻扰。我也发现我自身的知识缺乏。

在一年里我对专业做出强化学习。加快自身学习速度。为20xx年打下扎实的基矗通过自我的学习，感化员工学习的积极性。只要付出就会有回报，我们全年治疗好的患者也到达几十人。得到患者的认可。还有就是不光是专业的学习。对患者的管理，对患者的沟通也要学习。还有对促销活动的学习。20xx年是我们xx人员学习的一年。在服务中心完善的一年。这一年过去。今年的服务中心已经是个紧握的拳头已经具备强大的力量。

4、促销活动的开展，我为什么把促销单独列一条，因为在这一年里。促销活动给我们带来太多的欢喜和辛苦。在公司进行改革。全新的销售模式推行。对走出服务中心主动寻找患者。我们在做促销的是面对自己太多的挑战。当我们站在大路上、商城里、车站里、药店门口。面对过往的人群就我们这群人为了自己的生活，在喧闹的城市人的异样的眼光。就我们这样一群人最后改变人们对我们的认识。从异样到敬畏从敬畏到崇拜。人呀不能感动得认真。我从中得到让我从没有感到过的震撼。也通过我们自己的努力证明呢自己。

1、xx的商业终端。xx我在xx工作中接触最多。也是我的主要任务，一个商业是我们的根基也是一个人与人的交通。一个长期的工作。终端是我们产品直接变成业绩的工作。终端是最基础最重要的环节，一个终端的好坏直接导致你在这市场里能不能立足。在我也认识到终端的重要性。在服务中心的建设的同时，我也积极对各个药房的走访。建立终端信息表，对各个药店进行了解，调查各个药店对我们产品的态度。

通过一系列的工作。了解到很多的问题。很多都是赠品的发放问题。导致很多药房不愿意买我们的产品。有的都出现抵触心理。态度极其不好，再就是长期没有服务中心，很多患者买了药得不到全方面的治疗。很多人对亮甲疗效产生了质疑，很多药房的卖不出去。加上假的，仿的亮甲多。对市场的冲击那是相当的严重。说实话我从了解这些事情后，我的内心动摇过。不过我相信只要自己去做总会有点收获的付出

和回报，一定是成正比。

在这一年里我不断的在各个药房进行走访，自己贴钱买礼物。以真心的和他们交朋友。经过这一年的努力也有很多药房的认可。在价格维护也很好，铺卡也全面的展开。当然这些远远不够。因为几次商业检查我都付出了惨痛的代价。我需要学习，对各个处理事情方面我还进一步的完善。

2、对商业单位的开展□xx年我一共谈了x个商业单位。分别是为民医药、双鹤医药、康尔医药、同安医药。对这几家医药公司的洽谈也让我碰了无数的壁，大多数多是因为供货价格的问题让我无比的艰难的谈价。还有货源控制也对我产生很大的阻碍。让我听的最多的就是话就是“反正我们不在你这里拿货我们也能拿得到”也许是我自己的不熟悉，各个方面缺乏理解导致我都不知道说什么。这也是我最薄弱的方面。

1□20xx年我想是我们xx收获的一年，因为xx年的种子已经播种好了交好了水。当然也要有改善因为公司的政策在改。我也不能以xx年的标准来衡量今年。要有突破要有创新今年我给自己订的计划，首先我要更完善终端，终端绝对是重中之重。想要求突破就要从终端开始。因为我觉得只有终端才能决定商业和客服的发展性，也是最基础工作。

2、商业公司的发展□20xx要有增加商业单位，保证商业回款；

3、服务中心的建设，要把第二家服务中心从新选址，认真的办起来；

4、服务中心的人员学习和自我的知识提高，让服务中心的治愈提高。保证口碑良性发展；

5、促销活动要继续进行，要有更高的要求展现自己的价值。

以上就我的全年总结，有很多的细节可能没有写。但总结就

是提高，新的开始新的认识自己下面该做什么，有什么做的不好的、不足的望领导给予严厉的批评和鞭策。顺便祝乐泰的员工新年快乐，工作顺利。