

# 最新客服工作总结 物业客服年终工作总结汇报(模板5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 客服工作总结篇一

随着时间的流逝如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为客服工作很简单、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、称职的物业客服人员，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。回顾过来的客服工作，有得有失。下面我对今年的客服工作进行简单总结。

### 一、日常工作处理

热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。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。每天早晨检查各部门签到情况。检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。领取及入库物品及时登记。催收商铺的水电费及物业费。搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

## 二、工作中的收获

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少我认为做好客服最重要是：服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

## 三、今后需要加强的地方

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，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性；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。

物业客服年度工作总结 | 物业客服年终工作总结 | 物业客服个人工作总结

## 客服工作总结篇二

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，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作工作总结如下：

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，面对计算机顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持优良的态度，个人简历言辞要委婉，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优良平台，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，让顾客有一个优良的购物体验，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，热门思想

汇报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度，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，热度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。

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，做到胸有成竹。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请到过售前岗位去学习，虽然充电时刻不长，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，当接触了不用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。

“您好，请问有什么可以帮您？”、“您好，请讲”诚信、热情的接电话是我们每个话务员的职责。一天的电话对我们来说可以分为业务咨询、故障受理、疑难解答和投诉意见。每个电话的事情与条件各不一样，所以每个客户我们都要认真的对待，因为我们是企业的对外窗口，我们代表着企业的形象、文化与制度。

同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同公司各站点服务中心间作着有效的配合，也与其它各办公部门之间作着较为和谐的沟通 and 交流，将话务管理工作进行得有条不紊。尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，我对团队二字体会特别深刻。一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心大家的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，认真的记录与解答每一个顾客的疑难故障与投诉建议。

作为话务员我们都只是一个新手。但这并不能成为我们可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我们就更要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。上岗之前，上级领导花费苦心，为我们搜集各种资料（礼仪规范、疑难解答、实物操作），同时也让我们了解到一个优秀的客服代表，不仅要有熟练的业务知识和高超的服务技巧，还要

不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会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，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才能保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

然而我们作为一名普通的客户服务代表，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户开展沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我们更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我频繁会翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不出来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，相互学习，取长补短，并将其运用到话务工作中去。以客户为中心，不断提高服务品质；保证把“请”、“您好”、“请问有什么可以帮助你”、“等文明服务日常用语得以运用，严禁使用服务“禁语”；以微笑服务，给客户留下亲切、热情、口气柔和的好印象。同时，注重各项规章制度的贯彻落实。

在与来电人的开始几分钟交谈中，我聚精会神倾听来电人的资讯，保持礼貌态度，为顾客解答疑难，如需派工，认真记录用户的全部信息，让工作做的有条不紊。遇到投诉反馈意见的用户，要清楚、准确理解来电人的意思，要抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事并做好相关记录工作方便日后和用户联系，为正常的工作状态保驾护航。还要做好事

后的回访工作，当用户反映表示不满意时，应悉心认真的用户述说，尽可能的替用户排除问题，作到急客户之所急，想客户之所想。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前客服组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加认真地做好自己份内的事，对于我而言，没有最好，只有更好！

转瞬间，已近年关。回顾这一年的工作历程，在领导和同事的指导与帮助下，我从一名刚接触商场管理的门外汉成长为一名基本熟悉各项业务的管理员。在这段时间里，我认真的履行岗位职责，努力的结果。

## 1、日常管理，不仅要保“量”，更要保“质”

每天的巡场除了保证次数外，更要对巡场中发现的问题及时记录并处理，从店面的卫生、亮照到展员的工服、纪律，我们要时刻按照商场规定严格执行，对于不符合规定的要及时更改，不能立即更改的通知负责人限期整改，以期真正做到“眼之所及，心旷神怡”。当然，日常管理也不仅限于店面管理，我们更要走进店面，深入了解店面的经营情况，及时与商户负责人沟通，把握商户的思想动态，以做到“为我所用”。由于近期展员更换频繁，新老展员交接不畅，也给我们的日常管理带来了一定的不便，如工服领花不齐，对商场规定不了解以及开单不熟练等问题时有发生，我们在日常巡场及周例会上都会强调，并邀请财务部专门开展过单据填收。

## 2、招商清费要“稳、准、狠”

2、要提高执行力，及时完成领导下达的各项任务并实时沟通、

反馈。遇到自己能力无法解决的要及时向上汇报，并学习领悟。

3、要有针对性的向老员工及主管学习一些业务技能，如一些erp系统。

4、要积极与各部门同事协调、沟通，相互学习、相互帮助。新年新气象，希望在新的一年里通过自己与同事的共同努力，能够为居然带来一片新气象。

### 客服工作总结篇三

作为一名物业的客服，从我自己的角度来看这段时间的工作是做的很不错的，但这也只是从我自己的角度来看，具体做的如何还是应该要做一个鉴定的。这段时间的工作收获是比较的多的，自己是按照领导的要求完成了自己的工作的。但我知道自己在工作中还是存在着一些不足的，所以也从几个方面对这段时间的工作进行一个小结。

作为\_\_物业的一名客服，我的主要的工作就是去解决我们小区住户的一些问题，工作看上去是比较的简单的，但是想要做好的话肯定是不容易的。不管住户用一个什么样的态度跟我们说话，我们都是要以一个好的态度跟他们交流的。我们要将心比心的站在住户的立场上去思考一下问题，如果是自己遇到了同样的问题，心情是不可避免的会烦躁的，所以住户不管是什么样的语气和态度我们都应该要理解，只有这样才能够去帮助他们解决问题。

在这段时间的工作中我一直都是保持着一个很好的态度去跟住户沟通的，首先我会先努力的稳定住他们的情绪，在有情绪的时候是没有办法说清楚问题的，但我们要自己知道清楚他们的问题才能够解决，所以是要先稳定他们的情绪的。弄



清楚他们想要我们物业解决的问题，然后上报给领导，让领导安排人去给他们解决问题。在问题解决之后询问住户对我们的满意度，以及他们对我们的处理方式是否有一些意见，有意见的话在之后就能够努力的去改进。

领导对我这样的处理方式是很赞同的，所以这段时间住户对我的满意度是比较的高的，但我也知道自己还是需要继续努力才行的。虽然大部分的问题我都是能够很好的解决了，但一小部分的问题还是需要领导或者同事的帮助之下才能够解决，这就是我之后需要去努力的地方了。我之后是应该要努力的去学习的，让自己能够多学习一些处理问题的方法，做到能够处理好住户的每一个问题，做到让每一个住户都感到满意。我知道想要做到这样是比较的难的，但我想只要我努力是一定能够做到的，只是时间长短的问题。

在下一个阶段的工作中我一定会继续努力的学习的，处理好自己的每一个工作，让自己在这一个阶段的工作中能够有更多的进步和收获，也让自己的工作能力能够得到提高。

## 客服工作总结篇四

作为一个客服工作是很辛苦的，也是很枯燥的，同时需要良好的情绪调节能力，那么客服上半年工作总结如何写?下面是小编给大家整理的关于客服2022上半年工作总结汇报，欢迎大家来阅读。

时光飞逝，不知不觉已经过去半年，在这过去的半年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对上半年工作做一个总结。

### 一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，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、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度，定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

## 三、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。上半年样板间共接到参观组数70组，参观人数共计187人。

## 四、各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用79212元；私家花园养护费50386元；光纤使用费2000元；预存水费1740元；有线电视初装费450元；燃气初装费3300元。

## 五、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。

截止到20\_\_年6月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

## 六、经验与收获

半年来，通过努力

学习

和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

## 七、下半年工作计划

- 1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。
- 2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。
- 3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

半年的工作已经结束了，我也感觉这段时间以来的工作当中，得到了很多的进步，确实还是非常的充实，我们客服部也一直明确公司的方针，把各项工作都认真的安排好，这段时间

以来的工作当中，我也一直都在认真的规划好，对于这半年来的工作我也需要总结一番。

这段时间以来在工作方面，我还是感触良多的，半年的时间虽然比较短暂，但是我们把工作都做的很好，我也能够在这样的环境下面积累经验，我也还是愿意去认真的规划好的，这半年来的工作当中，我也确实得到了很多进步和提高，我们部门积极的配合其它部门的工作，落实好公司的工作部署，大家在平时的工作当中都是做的比较认真的，这一点上面确实还是非常的有意义，在这样的环境下面我觉得大家是可以做的更好一点的，部门的工作气氛也是非常的融洽。

同事们在平时的工作当中，也在不断的提高自己成绩，我也一直都在认真的规划好自己的本职工作，这是我应该要认真去维持下去的，半年的时间虽然不是很多，但是我还是能够在这样的环境下面得到足够多的成长和进步，我一定会合理的去做好自己的工作，这是我需要认真对待的，回顾这半年来的工作确实还是比较充实，我们客服部也在这半年的工作当中，非常忙碌，平均没人接听电话\_\_次，接到投诉为零，每以为员工都在自己的岗位上面的坚守，氛围是非常好的，我也觉得这是接下来应该要认真去做好的。

除了日常的工作，也会给部门同事们培训的机会，这一点是非常重要的，作为一名客服工作人员，业务能力是首要的，不断的提高自己，在这方面不断的积累工作经验，提高自身这是非常关键的，这半年的时间虽然过的比较快，但是我也相信大家能够在这样的环境下面去积累知识，这是非常充分的，半年的时间，也是能够积累足够多的知识，这一点是非常重要的，也是能够在这方面得到更多的提高，半年来的工作也是有很多提高的，这对我而言非常的有意义，我也不会辜负了学校的培养，以后也会做的更好一点，这一点是毋庸置疑的，也是接下来要去落实好的。

也感激这段时间的以来的工作经历，下半年的工作当中，我

们客服部门一定首当其冲，完成好公司下半年的工作规划和安排。

回顾这半年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

## 一、客户服务部日常工作

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

2、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

4、认真做好公司的文工作，草拟文件和报告等文工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

## 二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

## 三、存在的问题和今后努力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效

率有待进一步提高;第二,有些工作还不够过细,一些工作协调的不是十分到位。

在下半年的工作中,自己决心认真提高业务、工作水平,为公司经济跨越式发展,贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到:第一,加强学习,拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解,加强周围环境、同行业发展的了解、学习,要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数;第二,本着实事求是的原则,做到上情下达、下情上报;真正做到领导的助手;提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度,维护公司利益,积极为公司创造更高价值,力争取得更大的工作成绩。

气,再来看看自己现在的成熟面貌,这是本人在酒店做客服的成长,是看不见的成长已经通过时间的作用,转化成了看得见的成长了。我为自己这半年的成长感到高兴,在高兴的同时,本人也想认真对过去半年的工作做一下总结,这样可以更好地认识过去,更好地走向未来。

## 一、酒店以及分店房态的监控与统计工作

此项工作是作为酒店客服最基本的工作,实时监控每间分店的房态,如发现不明原因等异常需及时向上级部门反馈,并在最短的时间内确定原因通知维修人员上门服务;每天对各类房间的使用状态进行统计,及时汇报上级部门审核。

## 二、接受客诉处理与咨询,并对其分类收集整理

耐心接受客户打来的投诉电话以及上门来访,详细记录好投诉的信息,一项一项跟进客户投诉的回复,为客户解答他们的咨询。对所有客户的投诉意见,不管是网络上的意见,还是客户来电或者上门的意见,特别是已经上升到了投诉意见的客户意见,进行详细的分门别类的收集与整理,以便在酒店工作能够参照这些意见来一点一点进步。

### 三、电话订单以及第三方订单录入与管理

酒店客服的工作是需要极其仔细的，在客户住店后会有客户反馈意见，在住店前也会有客户订单方面的录入与管理的工作。本店采取的是到店开房、电话订房以及第三方网络订房的三种订房方式，作为酒店客服，需要将这些订单详细的录入到系统里面。特别是第三方的网络订房，那庞大的数量也是每一位酒店客服必须要面对和处理的，本人上半年就将这些一一进行了录入和管理，以保证酒店的服务工作能够更好出色。

### 四、整理客户意见分析报告，为运营服务提供数据支持

本人作为酒店客服的这半年里，也需要整理出具一份准确的客户意见分析报告，以保证能够为酒店的运营服务工作提供充足的数据支持。本人会在每个月月份时候，整理出这样一份客户意见分析报告交给酒店营销部去了解，这项工作本人做得很好，也在一定程度上为酒店带来更多的客户提供了帮助。

20\_\_上半年，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，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。

截止到20\_\_年\_\_月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

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《客户服务部值班接待纪录》，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20多次。运用\_发送通知累计968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18日之前共发出86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28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

## 四、地下室透水事故处理工作

20\_\_年\_\_月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

## 五、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。

截止到20\_\_年\_\_月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意

率达75%，回访工作的满意率达80%。

## 六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

## 七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

## 八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从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。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有\_的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

## 总结

如下：

一、由于我部门均未经过专业的

物业

管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及

沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的

工作

跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

## 客服工作总结篇五

物业客服部，既是承载着物业与业主之间的沟通协调的一座桥梁，也是业感受到物业服务质量的扇窗户。因此，物业客服人员工作效率的高低、服务质量的优劣，事关业主冷暖、事关xx形象，必须练好客服硬功，提高工作效率，提升服务质量。以下是我今年的工作总结。

一、真诚待业主

常言道，“顾客就是商家的上帝”。同理，业主也是物业xx的上帝。作为一名物业客服人员，必须要牢固树立“用心于人，让服务无所不在”的理念，始终用一颗坦然真诚的心去对待每一位业主，无微不至地关怀每一位业主，才能赢得业主对你的以诚相待。因此，物业客服人员除了要关心与物业费有关的事以外，还要关心业主的生活和心情，记清业主和你讲过的每一件事，尽全力为业主解决生活中的每个小麻烦。唯有如此，业主才会与你沟通，成为你的朋友赢得业主喜欢和信赖。

## 二、是服务要规范

## 三、遇事讲原则

没有规矩不成方圆。无论业主与你关系有多好，但违反原则的事一定不能做，因为每个物业xx都有最起码的制度和标准。尽全力满足业主需求是客服人员的本职工作，但有损于其他业主或物业xx利益的事却不能做。该讲原则的时候，一定要坚持。对待所有的业主要公平、公正，坚持一把尺子量长短，做到用统一的标准、统一的服务来规范客服管理工作。

## 四、工作须敬业

敬业是干好繁琐物业工作的前提。物业管理影响着业主们的安居乐业，事关着业主们的切身利益。正规有序的小区物业管理，既可以为业主创造一个良好的生活环境，更会给业主带来每天的好心情。这就要求每个物业人尤其是物业客服人员，必须要保持兢兢业业的敬业精神，时时、处处、事事做有心人，以小区为家，把业主冷暖记心上，倾听业主意见建议，热情服务每一天，为小区创造良好的生活环境尽上自己的一份绵薄之力。

## 五、专业得过硬

## 六、工作要配合

密切配合是提高工作效率的重要抓手。工程部、外勤部、客服部等职能部门，虽然分工各不相同，但目的只有一个，那就是给广大业主提供优质、高效的服务。各职能部门只有保持及时沟通协调、相互密切配合的长效运转机制，工作效率才会提高，服务才会及时到位。客服人员接到业主的有关信息，及时反映到相关的部门，及时做好解释处理，可大大减少业主的负面情绪，既解决了问题，又展示xx雷厉风行、紧张快干的工作作风，还提升了物业xx在广大业主心中的地位。