

最新客服工作心得(汇总9篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

客服工作心得篇一

我以为，要作为一名合格的客服员，在工作中应该具备良好的心理素质，沟通及应变能力，高度的责任感和荣誉感、产品专业知识，产品专业知识是我们工作的基石，这是作为一名合格客服员不可缺少的条件。

一、客服工作需要具备良好的心理素质。客户服务职员直接接触用户，为其提供咨询服务、接受用户投诉等等，特殊的工作性质决定了客户工作职员要有一定的忍耐性，宽容对待用户的不满，能够承受压力，具备良好的心理素质。

二、熟练掌握业务知识，了解产品及用户需求。熟练掌握业务知识是客服工作职员的基本素质之一，只有真正的了解产品及用户的需求所在，熟练掌握业务知识才能够积极应对客户。

三、沟通及应变能力。客服工作相比其他岗位工作在沟通及应变能力上对从业职员提出了更高的要求。客服职员在接受用户投诉时需要运用一定的沟通技巧，积极应变，化解矛盾争端，解决冲突与对抗，从投诉流失中吸取教训，维护企业形象并及时为用户解决题目。

四、高度的责任感和荣誉感。客服工作是企业形象对外展示的窗口，客服工作的质量，客服工作职员的素质直接影响着

企业的形象。这就需要企业的客服工作人员具备高度的职业道德，做好本职工作，维护企业的形象。

总而言之，客户服务工作的好与坏代表着一个企业的文化修养、整体形象和综合素质，与企业利益直接挂勾。能否赢得价值客户，不仅是企业的产品质量，产品标准，产品价格等方面的题目，客户服务也是一个关键环节。

对于以后的客服工作还有很多需要不断向同事学习的地方，在工作的同时不断加强学习，提升个人专业素养，为企业的发展贡献自己的一份气力。

客服工作总结双十一心得3

客服工作心得篇二

对于一个产品来说，什么叫贵，什么叫不贵，完全在于客户的认同。有人花1000元买一份巧克力也说不贵，有人花10元买一份巧克力也说贵。因为产品的贵与不贵跟产品本身没有多少关系，而跟客户的自我判断有关系。他认为值就不贵，不值就贵。所以优秀的客服他不会急于跟客户讨价还价。他会问客户：“你为什么会觉得贵呢？”虽然看似简单的一句话，但是这里面很有学问。问话的目的是找到客户的价值观。听听他是怎么回答的，看看以上四种原因客户是属于哪一类？如果他说我以前买得都没有那么贵，那么就是属于第二类；如果他说别人的产品都没有那么贵，那么就是属于第四类；如果他说这么贵我哪里买得起？也许是属于第三类；如果客户说不出具体的原因，那么多属于第一类。当客服知道了客户的抗拒点以后，自然就知道了他所需要的答案。因为问题就是答案，只要客服有足够的理由说明产品的价格符合客户所想的价格，他们自然就容易接受。所以对于价格浮动比较大的产品，客服可以反问他一句：“你觉得多少不贵吗？”当然，问这句话

之前先要塑造产品价值。然后，才能问出客户所能授受的价格，找到成交点。

如果产品本身不能降价怎么办?客服必须给他一个合理的解释。也可以从以下几个方面来讲：第一是公司规定不能降价；第二是单件产品不能降价；第三是客户平等不能降价；第四是物超所值不能降价。第五是增加附加值，满足客户需求而不让价。只要客服话说得好，客户就能理解你的心情，自然就不会跟你讲价了。

因此，一个优秀的客服，如果客户提出让价，他会说：“我非常理解你的心情，当然，谁都希望能以最低的价格购买到最好的产品。”您绝对放心，像这么好吃的巧克力，我们每天销售n份，从来没有降过价。而且我们有完美的包装服务，还有消保支持，让您完全无任何的后顾之忧。如果降价，一是老板不允许的，降价销售我是要从我的工资中帖钱的；二是销售不公平，我们这个产品一直都是统一价格销售；三是……等等，你要让客户有台阶下，有面子。让他高兴，让他放心，让他感觉到物超所值。客户自然就不会讨价还价了。

淘宝客服工作总结及心得篇二

5月份工作总结

1. 新员工的培训已完成。
2. 值日改为每天轮换，值日表与值班表已做好，大家都比较自觉。
3. 中差评交由张晓宇负责，解决的比较好，但部分中差评还是未能解决。
4. 新员工对商品有了基本的了解，发帖、设置秒杀都已熟悉
5. 迪佳商品价格已修改完毕。
6. 需要分装的鱼线、饵料、珠珠等已基本完成。
7. 本月出现请假后夜班无人值班现象，
8. 备注不及时，运费计算不准备，进货数量不对。
9. 本月存在迟到现象，以后请尽量避免此类情况出现。
10. 海峡发帖不及时，已做出相应的处罚。
11. 4月30号全体出游，五一休假已安排好。
12. 本月生效中评5个，差评10个
13. 四月份每人任务2万，目标3万，

均已超额完成任务。14. 四月份总业绩134755元。

本月计划

1. 本月任务每人四万，目标为五万。2. 海峡发帖数量增加，标题新颖，有吸引力，增加流量3. 员工考核7号进行。4. 把中差评放在首要位置。5. 带好新员工尽快可以独立操作。5. 每周按时召开运营部会议，拿出好的营销方案。6. 监督好卫生以及评价等工作。7. 提升店铺浏览量，提升5月份业绩。8. 5月份安排时间进行盘点，让新员工熟悉产品。9. 对于学习计划毫不松懈，每周抽时间学习。

淘宝客服工作总结及心得篇三

个新的顾客需要花费大量的时间和精力才能促成交易，但是老顾客就不一样，因为他们了解我们的服务和产品，所以只要有他们满意的，那么他们不需要多询问，就会自助购物了。因此，维护老客户是我们的一项重要任务。淘宝网近几年的不断改版，也为卖家提供了很多新的功能，其中也注意到维护老客户的重要性，所以特别推出了软件给卖家实用，让卖家能轻松地利用淘宝工具联络买家并增加和买家的感情。

一、旺旺群发消息。阿里旺旺不仅是买卖双方联系并交流问题的工具，也是卖家和买家联络感情的重要工具之一。利用阿里旺旺可以把买家们分组添加为联系人，也可以群发消息给买家，如果有新货到或者什么促销活动等信息，那么阿里旺旺的群发功能就可以迅速地通知买家们。

二、发送站内信。通过站内信随时通知买家关于店铺的更新情况也是联络买家的方式。站内信是淘宝网类似于发送邮件的功能，我们可以通过站内信在特别的节日或者在买家生日当天送上祝福，这会让买家感受到我们的贴心，既增进了卖家和买家之间的感情，同时也会让买家一直支持我们的店铺。如果买卖双方都不愿意走近一步，那么双方之间可能仅仅保

持纯粹的买卖关系。但是如果我们很热情，而且会努力亲近买家并和买家做朋友，那么相信双方会不只限于买卖关系，而且买家会一直支持我们的。

三、阿里网店版。阿里网店版是卖家的好助手，三星以上等级的卖家便可以申请开通阿里网店版，网店版相对于普通版，有很多功能可以帮助卖家更好地管理店铺、整理宝贝和联络买家。通过客户页面可以查看买家的购买数量和金额等情况，有助于卖家跟买家的联系。面颊可以设置给予买家的优惠额度等，还可以查看买家的交易情况、交易比数和金额等。

四、手机短信。手机是大多数人都使用的通信工具，手机也有群发功能，我们可以在平时积累买家的电话号码，把每个买家的名字和喜好以及生日等信息记录下来，然后在买家生日的时候送上一条祝福信息，或者在买家第二次购买的时候，根据买家的喜好来给买家发信息。相信贴心的服务，肯定会让顾客很感动，从而让他们成为店铺的忠实顾客。

客服工作心得篇三

在这几个月里，我工作认真负责，勤勤恳恳，按时并较好的完成上级安排的任务，千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。在这段时间里我首先学习了作为服务营销代表所具备的基本要求和礼仪。说到心得体会，感受最深的就是服务，优质的服务态度能带给客户温馨的感受。在营业厅里对每一个客户就是要尽可能的做到使客户满意。客户满意，自然就会增加收益。记得刚上班时我不大喜欢笑，经理赞美我说其实你笑的很可爱的啊，要多点笑哦，这样人也会显得精神活力点。她教导我服务态度很重要，永远站和第一位，服务态度首先是热情，而表达热情的方式就是微笑，面对客户要保持甜美的笑容。为了让自己的笑容更加亲切，自然，于是我有空就对着镜子练习笑容，直到自己满意为止。是啊，一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，举手之劳的一件小事，也能够拉近客户与我们之间的距离。在工作中，我本着

“沟通从心开始”的服务理念，热情地，真诚地接待每一位客户，让他们真正地，实实在在地享受我们优质，高效的服务。

对于每天的客户不解咨询，我都能够认真对待，牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号，要用同样真诚的微笑，同样耐心的解释，去化客户的误解和怒火，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给客户。记得有一次，有一位客户气冲冲地推门而入，一进门就满口脏话。面对如此怒气冲冲的客户，我只有保持微笑面对，请客户坐下，耐心聆听客户的投诉。

我一边耐心地向客户解释疑惑，一边给客户核查话费详意单。疑惑终于打开了，原来客户曾经开通了彩铃，因没有取消，造成每月扣除5元的包月费，而刚好他的基本帐户已经不够抵扣5元的月租了，所以虽然赠送帐户还有钱但却无法拨打电话。当我给客户解释清楚，并征求客户的意见先充值再取消彩铃时，客户不但没了当时进来时的那种粗鲁，反而惭愧地对我说“真不好意思，刚才语气重了些，态度不好，可你对我这样的误会还热情接待，耐心地解释给我听，恩，移动公司的服务态度挺不错！”听了这段话，我终于理解了“服务”这两个字的概念，知道了在以后的工作中如何去面对客户，如何做好服务工作……那就是“以诚待人，务实求实！”

然而对于目前的工作，我只是踏入了门槛，还有很多不足之处，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，我会继续发挥自己的优点及良好的工作作风，从自身做起，不断增强服务意识与水平还要更加继续注意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技巧，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识应用到实践中仅是机械地去完成工作，更要采取换位思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展示自己开朗，热情，自信，坚毅的一面：在工作中寻找自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造自身的形象。我喜欢看到客户希冀面来，满意而去的

表情，喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获的成就感。但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的问题而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……可是，以真诚服务换客户的真情和信赖，让我感到工作多彩而充实，还提升了自身的综合素质。

此外，现代的工作环境中具有团队意识是非常重要的。有效的团队工作可以提高工作效率。加入了移动这个大家庭我深深感受到同事们的那种勃勃的氛围，学会了怎样与人相处，培养良好的人际关系。在学习中，主动出击，学，然后知不足，知不足然后能自反也。

做到不耻下问，虚心求教，取人之长，补己之短。而领导和同事的爱护，关心，指导和帮助，都尽可能容纳我的不妥之外，让我感到很感激。走进这样的学习集体，让我变得更加有动力了。。在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识，这样在解答客户的咨询问题时才不会哑口无言，言不对症。还要做各项服务工作，做好月检查准备，做好本职工作，并努力完成上级分配的任务。

客服工作心得篇四

今天是我正式工作的第6天，在这六天里我的收获和感触都很多，工作以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，对于这个新环境新领导新同事，我带着我的好奇和紧张的心情，开始认真地学习我的工作范围以及工作内容，并开始履行起自己的工作职责。

在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。我相信在领导和同事的帮助下我将很快完成了从学生到职员转变。都说前台是公司对外形象的窗口，短短的

几天也让我对这句话有了新的认识和体会。前台的一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

学习公司企业文化，提升自我。加入到汉海物业这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，在这样好的工作氛围中，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

客服工作心得篇五

首先，我非常感谢广州好得意服装有限公司给我们进行客服培训，也很荣幸参加了这次培训，这说明公司对我们员工培训的重视，反映了公司“重视人才，培养人才”的战略方针；对于从事客服服务行业的我，也非常珍惜这次机会。

经过这次的培训，完全打破了我没培训之前认为这是个很枯燥乏味的过程的那种想法，让我对客服这一职位充满浓厚的兴趣，服务作为一个大众化消费群体，我个人认为最主要的是，它是一个具有挑战性、完善自我的行业，而且与生活紧密相连。

通过该公司的培训，我们了解到网店客服需要具备的相关知识，让我们更好的向相关知识方面学习，掌握必备的知识技能。此外，广州好得意服装有限公司培训中我学到了作为网店客服还应该掌握对网店客户类型的分析，如何处理客户投诉等等。更让我了解到网店客服沟通技巧是什么，网购因为看不到实物，所以给人感觉就比较虚幻，为了促成交易，客服必将扮演重要角色，因此客服沟通交谈技巧的运用对促成订单至关重要。

公司的这次培训，从培训的效果就可以看出公司对培训是非常着重的，培训人员做了很多准备，让我们在培训内充分感受到了公司对员工的负责的态度和良苦用心，让我们融为一体，我们在未来的工作中端正心态，更加努力!更加自信!

在此，感谢好得意服装有限公司!

客服工作心得篇六

2019年12月23日我由嘉路人力资源公司进入中国联通广西分公司担任10010呼叫中心客服代表。嘉路人力资源有限公司主要负责联通移动通信进行招聘职工人员。通过面试我进入中国联通有限公司广西分公司，担任10010呼叫中心客服代表，工作内容是接听使用中国联通手机用户解答办理业务或是投诉工作。

实习目的:

是为了使自己能够适应毕业后的工作的环境做一个铺垫，了解社会所需要的人才类型以及锻炼自己的适应能力、自己的坚持力、忍耐能力、学习能力、交流能力。

实习内容:

联通10010客服呼叫中心的主要工作就是，接听每一位联通用户的电话，回答用户的问题，帮助用户办理业务、解决问题。承接广西所有联通用户的电话。不管电话内容如何，都要以最好的服务态度展示给顾客。在正式成为客服代表接电话前，公司安排我进行了半个月业务上的培训，培训的主要内容是如何接听拨打10010客服中心的电话，处理业务、回答联通用户的问题以及办理业务。中国联通有手机的2g□3g□宽带、大灵通等业务，业务范围比较广，培训的过程是一个痛苦的过程，在学校或许要半年才能完全吸收消化的知识在半个月内我们需要掌握，所承受的压力已经超出我的想象范围、接受

范围，很多同时培训的同事相继离开。坚持就是胜利！

2019年三月，我顺利通过该公司的转正考试，对于业务知识扎实了许多，很多问题不需要问师傅自己可以很快给用户解答，每天的电话量都在100个以上，打字速度也有了很大的提高，每分钟63个字。业务所需要用到的系统也能很快熟练操作，更重要的是我承受压力的能力得到了很大的提高，这让我很自得，原来没有最笨的只有最懒的，努力总会有成绩。

实习体会：

在本次实习过程中，使我懂得很多、也学到许多、认知许多。工作并不像在学堂，困了我可以眯一下眼睛，饿了我可以带面包在教室书挡着就偷偷吃，无聊可以玩下手机上会qq一个星期还有两天时间或是节日可以好好睡懒觉出去玩。每天早上可以赖下床，踩着点进教室。但是上班与上课虽只有一字之差，内容却是天壤之别，唯一相同的是都需要我们学习。每个公司都会有它的一项规章制度，你要遵守。你违反了将是钱的惩罚。这让我明了，你没有好好学习，没有在学堂好好学习人生这一堂课，那么在工作过程中你会学到。并且让你难忘。我学到了这一堂课，对待工作要有责任心、对待同事要抱以微笑，学习要虚心、不懂的要问、面对问题要果断、回答用户问题要耐心、说话要技巧、工作要认真。刚刚走出校园的我们，脸上还有很多稚嫩的问号，头脑还很简单，思想也很天真，寻找实习单位时我们见识到了什么叫竞争，面试时我们见识到了什么叫现实，工作了我们见识到了什么叫社会。每个人都会有这么一个过程，从稚嫩的天真到面对现实。也了解了社会所需要的人才，为了能适应，我们要学习。要像蜗牛一样不断的学习不断的往上爬，在工作中认知自我，认知社会，我们即将毕业，实习是大学里最后一堂课，从中得到的体会也是很不一般。继续努力！

客服工作心得篇七

一、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对__年客服工作中人员的理论知识不足的问题，__年着重对客服人员进行了大量的培训：

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规，__年__新出台的最重要的一部物业管理行业的法规，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为__年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止__年底未出现因供暖工作造成的投诉。

二、__年物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，__年__月份，积极准备了相关的资料，将__大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

客服工作心得篇八

忙碌的工作见证了我们的成长，在我们客服部每一个人都不断的成长蜕变，在岗位上有新来的人也有多年老员工，但是对于工作却从来没有忘记，从不会或忘，机会与机遇总是处在同一条水平线上，想要抓住，就必须要比别人更努力。

我们客服不但要讲究努力也讲究方法，缺一不可，因为彼此相辅相成，只有大家共同努力才能够有更好的工作下去，这样是为了我们自己更好的努力，毕竟在工作中我们会遇到很多非意向客户，这些客户会浪费我们大部分时间，所以这就需要我们努力的去拨打更多的电话，去联系更多的客户给更多的机会才行，这才能让我们掌握更多的知识与技巧，让我们有更多的可能。

我们不需要见客户，但是却需要与客户联系，解决客户的问题，寻找有需要的客户，在茫茫的人海里面寻找到自己需要的客户这真是一个非常复杂的过程，这是一个忙碌的工作，每天都要如此，坚持做下去，坚定的完成下去，每天都如此。但是对待客户却需要一如既往的尊重，要去维护他们，去照顾他们的感受，毕竟不能轻易损失客户，如果是因为我们没有做好而损失客户就会起到连锁反应，结果非常恶劣，影响也很大，毕竟每个人都有每个人的圈子，一点点扩散就会影响到公司的声誉，给我们工作更大的压力。

为了给公司做好销售和售后工作，每个人都负责意向工作，这样安排为了更好的完成任务，避免因为忙碌出现差错，避免影响到彼此，每个人都要为自己的工作努力为自己的工作付出汗水，打电话，联系客户，寻求客户的诉求，我们就会把这些信息回报上去给公司领导更多的帮助让他们知道，避免因不知道如何工作不知道怎么做导致自己工作出现问题。

在我们部门，每一个人都会尊重同事，关系同事，一个人解

决不了的问题会相互交换解决，当工作收到局限就会对部门成员培训让他们具备更多的能力，学的多才能做的好，同事我们客服部，会把一些优秀的沟通反思记录成话术，让大家广泛学习，同事也奖励大家开发新的话术，更多的话术机会让我们可以有更好的机会去完成工作，有了底子才能有机会去完成自己的工作任务，才能够把客户服务到位，让客户成为我们忠实的粉丝，成为我们的重点客户，对自己的工作我从来没有轻慢过，因为我知道一点，就是对于工作要认真负责，还要准确细心才行，避免因为自己的工作出现了问题导致彼此之间出现矛盾。客户是重点照顾对象，对于客户做好沟通也会做好服务，为我们公司争取到合作。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

客服工作心得篇九

光阴似箭，一晃一年多的外运生活快过去了，工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。

思想上，自觉遵守我司的规章制度，坚持参加公司的每次的

培训。以严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性，同时也积极的向党组织进行靠拢，于9年的7月1日向党递交了申请书，并时时刻刻接受党的考查，希望早日加入中国共产党。

学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际；除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放弃学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

工作上，本人自20**年7月14日至20**年11月4日，一直负责报关申报工作并协助各岗位同事工作。一直在操作中心工作，主要负责资料申报工作和单证客服工作，不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练掌握报关申报、仓单统计等业务，成为资料组的全能的资料员。

记得，刚进物流行，为了尽快掌握物流行业业务，我每天都提前一个多小时到岗，除了在工作态度我尽心尽力，在公司组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各类活动以及同事聚会。

在此，对所从事过的和现正从事的岗位工作作一小。操作中心资料员主要负责报关资料的登记、整理、派发。具体内容主要包括四个方面：1、报关单的申报、打印。2、报关资料的派发，入仓单的修改、打印，入仓单的资料补充(商品编码

及副计量),工作量的统计录入,经海关审核后的黄单和经补充资料后的绿单的派发。3、报关单的核销单跟踪签收(由受理状态转为申报状态),应客户后期办理退税、核销所需打印出报关单、入仓单和出仓单。4、转关司机本的登记、派发,手册的签收、派发。我主要负责第1方面的工作,期间因工作需要也从事过第3和第4方面的工作。总的来说,第2方面的工作较易出现差错,尤其是入仓单的资料补充方面。由于刚开始经验不足,我在工作过程中就曾经出现过这些差错。比如:报关单反复重报,开始工作时速度较慢等,总体来看,在为期一年多的资料员岗位工作中,我经过不懈努力取得了一些成绩和进步:熟悉掌握了相关岗位工作的操作程序并积累了一定的经验;对公司的流程有了更为全面更为具体的认识 and 了解;在工作中锻炼了发现单证问题的警觉性并及时加以解决的能力;认真细致地完成工作任务,协助单证加速流通,尽快。

单证客服员主要负责接收客户递交的报关资料并完成报关资料的初审或填制工作,审核报关资料符合报关单的基本填制要求后,参照业务系统数据,对比无误后进行跟踪,再将单证交付审单员审核;对于报关中出现的任何问题,第一时间与客户进行沟通,迅速解决。在客服工作中,为了能更好的服务客户,针对不同层次、不同需求的客户,我给予不同的帮助和服务,这就要求着我不仅要有全面的专业知识和广泛的信息来源,与各部门也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、准确性。这些从前所学到的也就让我在客服的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅,形成一个团体力量,这样更能提高工作的效率和进度。由于刚到客服工作还有许多业务不够熟悉,从刚开始不敢接客户电话和不能够快速的独立操作,别人急自己更急。现在还在慢慢的熟悉、争取早日的在不用师傅带的情况下独立更好的完成一个优秀客服员的职责。

最后,我想说的是,作为我司的一员,一直秉承小收获多奉献的理念。今后工作的努力方向:发扬吃苦耐劳精神。面对督查事务杂、任务重的工作性质,不怕吃苦,主动找事干,

做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干；发扬孜孜不倦的的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立公司的良好形象。

客服部年度工作心得总结

转眼来新福已两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事！

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题；有问题不是错，错的是自己不会分析问题！时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧！来这里对我来说是对的，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，新福给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习！前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们新福所有员工做到的！

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感！来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作

做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识!后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感!

以上是我在新福这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与20xx年5月14日到新福服务中心，为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

1. 按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。
2. 接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是新福物业，请问您有什么事吗?”认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见!”
3. 拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是新福物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。
4. 当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗?”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来!”

如果不能按照以上说的所做到自愿做以下惩罚罚款100元，并且打扫一整栋楼道卫生，利用下班时间!