

# 2023年贷款客服工作总结 客服人员实习总结(优质5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 贷款客服工作总结篇一

在公司做客服的工作，而今实习也是快要完毕了，我也是对于这段日子的客服工作有挺多的感受，自己收获了许多，学习到的效劳学问和力量也是让我对于以后的工作更加的有信念去做好，对于进入社会，我也是更加的有把握，这次的实习，也是让我对于自己有了更为深刻的熟悉，知道自己的特长是哪些，也是清晰自己哪些方面需要连续的.去提升，去改良提高的，对于这次的客服实习工作，我也是来总结下。

进入岗位前，我们也是做过一次的培训，客服的工作主要也是去回复客户的问题，帮他们解决，而我们客服也是需要清晰产品是怎么样的，又是遇到什么问题该如何的去解决，并且也是要做好效劳，所以在培训里面，也是对于产品的学问，效劳的一些流程都是进展了培训，让我也是了解了我们公司的产品，又是会有哪些问题，是需要去解决的，固然工作之中也是不仅仅这些问题，这样也是需要我们敏捷的去依据产品而帮客户解决，或者专人去处理的，培训之中的学习，也是让我明白，做好一份工作，不但是要对工作有所了解，相关的一些学问也是必需需要清晰，同时学习也是更加的有针对性，工作之中会用到什么，就要学好什么，这样才能做好了工作，同时又是不会铺张了时间的，目的性也是更加的强。

工作里头，开头我还是比拟的生疏，究竟之前没做过，虽然培训里面也是模拟了，但是和实际的状况也是有一些区分的，但经过一段时间的工作之后，我也是慢慢的娴熟了，同事们也是予以了许多的鼓舞，对于我在工作上遇到的问题，也是会赐予帮忙，让我也是感受到公司团结的气氛，大家齐心的去做好事情。在与客户的沟通之中，我也是感受到效劳的重要性，许多的问题，其实客户并不是在意处理的结果是怎样，更多也是会在意处理的方式和态度，只有我们仔细的去和客户沟通，急躁的效劳，尽责的去做好，即使有时候处理起来比拟的长时间，客户也是可以体谅的，但是假如我们效劳的态度不好，即使立刻积极解决了，客户也是会发脾气，或者觉得我们做的差劲的。

通过这次的实习，我对于客服的工作也是有了更多的体会，我也是情愿连续的去做好，同时自己一些做的还有进步空间的地方也是要连续的去提升改良。

## 贷款客服工作总结篇二

将近五个月的实习期已经完毕了，回来之后始终用心写论文，看到一些工作上的资料，心里还有点圆满。由于工作很好，离开京东不免有些惋惜，不过还好假如想去，我还有时机，只不过应当不会再去京东，再去做京东的电话客服了。还记得当时一起去实习的有40个左右，有同班同系，还有别系的同学。当时人事聘请员对我们说，工作一个月、三个月、半年，这三个时期都是心里动乱期，这三个时间里人都简单跳槽。

我们是12月14号到公司报到，那天正好是周五，签了合同后我们就来了个双休，很不幸的是其次天就有同学离开了，缘由是工作地点太偏僻。距离春节也许也就是一个月左右的时间，放假来了之后才发觉，同学已经走的差不多了。其实每一个同学的离开都会引起其他人的骚动，都在预谋着什么时间离开，去自己想去的城市。我也是这样。始终到我们以交

实习论文为理由离开公司时，仍有同学在坚持，无论是出于没有后路或者干脆为了论文而留下，还好我们都坚持了下来，想想也挺为自己傲慢的。我想这次的实习经受会永久留在我的记忆里，而在实习中学会的坚持、责任感也会成为我今后人生的动力，更为以后路上的坎坷挫折做铺垫。

人可能就是在一次次的不断地超越自己的过程中攀登到自己人生的顶峰的，就像破茧成蝶一样，一旦突破了限制自身进展的瓶颈，那么成功就离你不远了。现在的顶岗实习支教就犹如一个破茧的过程，我们都在被一件件大大小小的事情磨练着，我们都在完成各自的每一件任务之后留下属于自己的精神财宝。就这样不断的积存、不断的探究、不断的超越。我信任在不久的将来我们肯定会由于由量变的积存到达质变的飞跃的。

在我看来，超越其实是一种挑战，是一种制造，它相当的时候更倾向于人格的塑造。白岩松曾经说过“人格是最高的学历”，超越自己主要就是克制自身的心里惰性，英勇的面对摆在自己面前的一切困难。当我把这种超越带给自己甚至传染给学生的时候我就是胜利了。

出来社会小半年，已经是半个社会人了。不能再向学生那样，某些时候可以随心所欲。校外企业顶岗实习，为我们供应了一个很好的实践时机，可以让我们更好的把理论应用于实践，在实践中领悟理论，更可以学习到许多书本上学习不到的、甚至比理论学问更有用的业务学问。

经受了这一次实习，我慢慢的熟悉到，每一份工作或每一个工作环境都无法尽善尽美，但每一份工作中都有很多珍贵的阅历和资源，如失败的懊丧、自我成长的喜悦、温馨的工作伙伴、值得感谢的客户等等，这些都是工作胜利者必需体验的感受和必备的财宝。假如每天怀着感恩的心情去工作，在工作中始终牢记“拥有一份工作，就要懂得感恩”的道理，你肯定会收获许许多多。在你收获许许多多的同时，你会发

觉得自己已经在熬炼中变得英勇，顽强，乐观，阔达。这样的你，是不断前进的走在胜利的路上的。

最终，感谢这一段曲折的时间，感谢每个我所在的企业，感谢企业领导以及上司对我的重视和栽培，感谢我所遇到的同事们，你们一路给我帮忙和支持，让我在前进的路上布满着激情和士气！感谢河南商专，让我在短短的两年时间里熟悉到许多的良师益友，让我在学问的海洋中不断吸取学问不断的完善自己，感谢各位辅导教师的辛勤付出与教育，给我们无微不至的呵护，让我们在工作中振作起来并且找到迷茫的出口！

### 贷款客服工作总结篇三

大学就要毕业了，学校需要学生进行顶岗实习，我就按照要求去了学校不是很远的一家汽车店做销售客服实习。这是符合学校要求，也是对自己能力的锻炼的机会。对于此工作实习，我也从这里面有心得和体会。

在这个汽车店里做客服，我本人还是很满意的，工作相对比较轻松，而且还比较简单。经过简单的培训，我就正式上岗了，初期店长还很不放心我，怕我做错导致客户不满意，但是我在工作时的认真和反馈的状态让他信任我了。我熟悉了店里销售客服的'工作流程，我就摸到了这工作的核心，自然就能够做过来了。这也是源于我在大学期间在外做兼职积累的经验。我做各种兼职，像客服这种工作，我也是做过不少的，有足够的经验去应对。虽然它前面有销售两个字，但大体是差不多的，因此我能够做好。

这次我顶岗实习，虽然做的是销售客服，工作简单，但是也不可以小看了，每一份工作都有一定的道理存在，总是能够学会到点东西的。以前做的客服，单纯的打个电话，帮助来电人处理问题就好。可是这次的客服就业不全然是这样了，我处理要接听电话，还要负责每一日对来买车的买主进行所

购汽车信息反馈，要有足够的耐心把每一步的做好，并且还要对车主的车进行每隔一段时间的设备检查，就是怕出现质量问题，导致损耗店的名气，必须及时的制止问题变大，同时也要把问题回馈到厂家，要对汽车进行维修。

在经过这次实习，我也才知晓，工作再简单也一定要认真才行，不能马虎工作的。对自己客服一职，也要尽全力去做，轻松不代表偷懒，不然就会漏掉很多客户的信息，将来面对问题不知道怎么去解决。我不会因为工作的简单轻松，就为此沾沾自喜，还是会认真和努力的。所以这实习，我反而还学到很多的说话技能，以及可以沉着冷静面对难题，不会轻易就慌张，学会了心里就算再慌张，但是面上也依旧保持微笑，一定服务到底的精神。

我现在懂得了要努力争取才会有机会，不然就只能在原地等待。未来的路从来都不是很平坦的，所以练就走不平坦路的本事才是最好的。只有属于自己的能力，才能站稳自己生存于世的脚跟。

## 贷款客服工作总结篇四

自8月到烟台明德工商局管理处实习，至今已经八个多月。刚离开校园踏上工作岗位的我空有一肚子书本知识，但不知道从什么地方下手，随着实习加深，慢慢的熟悉并且掌握了所在岗位的工作。

我所在的客服岗位的主要工作有：每天给市局区局的领导分好各自需要的报纸，并把各科室订阅的报纸投送到报箱内；接收会议通知，做好会议准备及服务；定期打扫会议室及活动室；做好挂号信件的传送。

刚来到时快速的分好报纸是我面临的第一个问题，同事耐心的带我熟悉报箱的投放以及分好各位领导所需要的报纸，报纸送来到分好并送达领导手中的过程不能太慢，我努力的记

忆每个科室所需要的报纸种类，学习能够快速分发报纸的方法，现已经能够在规定的时间内完成。

会议服务是我所在岗位重中之重的的工作，开始的时候不是这里出错就是那里忘记，不能完整的想到会议需要的方方面面，有一次会议开始前竟然没有把卫生打扫彻底，这还是心里没有形成会议之前到开始的一系列连贯的准备工作，五个多月以来到现在我已经能在会议开始的时候就想到会议中需要的或者可能发生的问题，提前做好。会议中的服务看似简单，但有着许多需要注意的细节。茶水要摆放在参会人员的.右手边，添水要细心沉稳不能溅出，有外来人员参会时应首先给他们添水。这都是随着工作的越来越熟悉，使我能够注意并把其养成习惯。

还有一项重要的工作就是挂号信的送达。每一天的挂号信到达都要登记在案并送到收信人的手中，但是随着时间久了我偷了懒，没有把挂号信送到收件人手中而是投到了报箱里，导致有一封挂号信的收件人没有及时看到而出了问题。经过这一次的错误的我深刻意识到工作中不能有一丝一毫的侥幸，不管干了多久都要严格按照公司的规定来进行工作，并一丝不苟的完成每一项任务。

在烟台明德工作的这段时间使我认识到客服的工作是琐碎的，但是每一个琐碎的工作都需要十分仔细的去完成它，也学会了会议服务应该有的礼仪，更学会了全面的思考问题。在接下来的时间里我要更加虚心的学习，完善自我，更好的完成工作。

## **贷款客服工作总结篇五**

前进的脚步用不停留，跨过了三年的学习时间，我最终踏上了社会的一角。不知不觉中，三年的大学生活已经过去了，但是将来却没有因此止步，从校园到社会，我将在这段时间，进展一次巨大的跨越！

起初，面对实习的时候，我是紧急的。作为一个深“宅”在学校的大学生，对于社会的接触，我是少之又少。但是，我也并没有可怕，由于三年的大学让我得到了太多的成长和阅历。最终，在自己的努力下，自己最终完成了这次的实习之行！以下便是我对这次的实习的工作总结：

经受了实习，我在工作中体会了许多的事情，对一些事物，也有了相应的成长。尤其是在工作方面，现在自己已经对大局部的工作都能娴熟的把握，并积极的运用好自己的阅历。

但是，作为客服实习生，自己除了工作之外，也同样有许多的提升。如：在沟通方面变得更加热忱，也更加擅长。也更加擅长倾听和安抚人。尽管听上去很一般，但是，对我的提升却不仅仅是在工作中，甚至在生活中，自己也由于这样的力量，得到了不少的便利！

走上实习的公司，最先等待着我们的，就是对新员工的入职培训！一开头的时候，我以为不过是客服的工作，最多是对礼仪礼貌的训练而已。但是，不试不知道，作为一名客服，比我想象的要麻烦的多！

作为客服，礼貌用语和礼仪培训不过是最简洁的学习。之后我们还有学习和公司相关的学问，还有对公司产品的各方面的学问。最重要的是，这些都不过是学问的积存，作为客服，我们还要将这些通过自己流利清楚的表达出来！

尽管看似困难，但是我并没有放弃，通过一点点的学习，一点点的努力，我不断的在实践中锻炼自己，提升自己。最终，胜利的在考核中通过自己的努力留了下来！

在顺当的完毕了培训后，接下来的工作就显得枯燥的多，每天都是重复着自己负责的产品，向客户推举、想客户解释……每天重复着同一件事，却是让我感受到了工作的枯燥和压力。但是同时，也在鼓励着我前进！

这段时间来，尽管工作枯燥，但是从工作中学到的学问和阅历却是实实在在的！信任自己的有了这次的阅历，在今后真正踏入社会的时候，肯定能更加的顺当！