

最新客服经理自我鉴定(实用5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

客服经理自我鉴定篇一

1.1 上班时须穿着公司统一发放的工作服，工作服要保持整洁。 1.2 前台接待员须穿无花纹丝袜，袜口不外露。

1.3 前台接待员应淡妆打扮，不得浓妆艳抹，避免使用味道浓烈的化妆品、香水，不得佩戴款式夸张的首饰、挂饰、耳饰。 1.4 上班前应注意检查自己的仪表。

2.1 就坐时姿态要端正，入坐要轻缓，上身要直，人体重心垂直向下，腰部挺起，手自然放在双膝上，双膝并拢；目光平视，面带微笑。不允许有：在椅上前俯后仰摇腿跷脚；双手抱于胸前；跷二郎腿或半躺半坐；趴在工作桌上；晃动桌椅；脱鞋；伸懒腰；哼小调；打哈欠等行为。

2.2 在工作场合与他人同行时，不得勾肩搭背，不得同行时嬉戏打闹。 2.3 在指引方向时应将手臂伸直，手指并拢，手掌向上，自然伸向需指引的方向，并注意对方是否已看清目标。 2.4 谈话时，手势不宜过多，幅度不宜过大。

2.5 在与用户交谈中不许以任何借口顶撞讽刺用户。 言。

2.7 不讲有损公司形象的话。

3.1 接听电话：您好，__物业。

3.2 道歉语：对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。

3.4 基本礼貌用语:您好、请、谢谢、对不起、再见。 4. 接待要求

4.1 接待来访人员:

对来访人员主动说:“您好,请问您需要帮助吗”;确认对方要求后,说“请稍等,我帮您找”并及时与被访人联系,并告诉对方“他马上来,请您先坐一下,好吗”如果要找的人不在或不想见时,应礼貌地对对方说“对不起,当来访人员离开时,应说:欢迎您再来,再见!”

4.2 接听电话:

铃响三声以内必须接听电话;认真倾听对方的电话事由;中途若遇急事需要暂时中断与对方通话时,应先征得对方同意,并表示感谢;继续通话时,须向对方致歉。通话完毕,须等对方放下电话后,方可放下电话。

4.3 拨打电话:

电话接通后,应首先向对方致以问候,如“您好”,并作自我介绍;使用敬语,将要找通话的人的姓名及要做的事交待清楚;通话完毕时,应说“谢谢您(麻烦您),再见”。

4.4 服务过程中实行“微笑服务”须始终面带微笑,热情主动为用户服务。

4.5 耐心认真处理每一项服务工作,谦虚、和悦接受用户的评价,客户离去时,应面带微笑道别。

客服经理自我鉴定篇二

时光如梭,不知不觉中来到==贸易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。

回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生

一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，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

- 1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于陈贵德，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。
- 2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。
- 3、函件、文件的制作、发送与归档，目前贵德公司与商舵及==办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

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。对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一

名客服人员要把职业精神和微笑服务放在第一。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。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、 工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

3、 工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。记得==交易会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个==贸易中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

在20__新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

1、 加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。

2、 加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

6、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

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。

很高兴来到毛织贸易中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、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，我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

客服经理自我鉴定篇三

20==年初我就到==物业有限公司进行实习，在实习期间，我依次对设施管理、事务管理、保安管理进行了实习。在实习中，我在管理处指导老师的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获也很多。通过实习，使我对物业管理工有了深层次的感性与理性的认识。

回顾实习生活，感触是很深的，收获是丰硕的。实习中，我采用了看、问等方式，对——管理处的物业管理工作计划的开展有了进一步的了解，分析了管理处开展物业管理有关工作的特点、方式、运作规律。同时，对管理处的设施管理、事务管理、保安管理有了初步了解。

一、培育自身核心专长，创特色服务，提升核心竞争力。

在实习中，我看到一套由==集团、==科技合作自行设计开发的“一站式物业管理资讯系统”物业管理服务软件。该软件包括：“一站式客户服务、一站式资讯管理、一站式数码社

区”三大体系，是一个利用网络、电子商务、科技手段来提高物业管理水平和服务质量，有效地开发、整合、利用客户资源的资讯系统。管理处全面提倡“一站式服务”、“最佳保安”的特色管理服务。从而，实现了高效的管理运作，解决了业主的奔波之苦，创造了一种无微不至、无所不在的服务，提升了服务效率，提高了业主满意度，提升了物业管理服务的水平和服务质量，最终提升了公司在激烈的市场竞争中的核心竞争力。

二、管理处一道亮丽的风景线——安保队伍。

管理处的保安管理设大堂岗、巡逻岗、监控岗、指挥岗，岗与岗之间密切联系，对小区实行24小时的安全保卫。建立并完善各项治安管理制度；对新招聘的安保员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训，加大对在职安保员的培训力度，注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等培训，从而增强安保员的工作责任心和整体素质；强化服务意识，树立“友善与威严共存、服务与警卫并在”的服务职责，安保人员在做好治安管理职能外，还为业主提供各种服务，形成了管理处一道亮丽的风景线。

三、加强人力资源管理，创“学习型、创新型”企业。

严把员工招聘关。美佳物业在招聘管理人员须毕业于物业管理专业；招聘维修人员须具备相关技术条件的多面手，并持有《上岗证》；招聘安保人员须属退伍军人，对其身高、体能、知识、品格、心理素质等都进行严格考核挑选。

四、重视物业管理的重要基础工作——设备管理。

对于设备管理，我在实习中看到，管理处着重建立和完善设备管理制度；对各类设备都建立设备卡片；做好设备的日常检查巡视，定期进行检查、保养、维修、清洁，并认真作好记录，发现问题及时解决。如对水池、水箱半年清洗消毒一次，

进行水质化验，以保证水质符合国家标准；发电机每月试运行一次；消防泵每月点动一次，以确保发生火灾险情时，消防泵能正常使用。

短暂的实习转眼而过，回顾实习生活，我在实习的过程中，既有收获的喜悦，也有一些遗憾。通过实习，加深了我对物业管理知识的理解，丰富了我的物业管理知识，使我对物业管理的工作有了深层次的感性和理性认识。同时，由于时间短暂，感到有一些遗憾。对物业管理有些工作的认识仅仅停留在表面，只是在看人做，听人讲如何做，未能够亲身感受、具体处理一些工作，所以未能领会其精髓。

通过实习，我认识到要做好物业管理工作，既要注重物业管理理论知识的学习，更重要的是要把实践与理论两者紧密相结合。物业管理作为微利性服务行业，它所提供的产品是无形的服务，物业管理是一种全方位、多功能的管理，同时也是一种平凡、琐碎、辛苦的服务性工作。

客服经理自我鉴定篇四

我是一名2011年5月入职超一物业管理有限公司的新员工，任前台接待一职。在这将近三个月的工作期间，我每天都看得到在公司严谨的制度下，同事们坚守工作职责的态度和有条不紊的工作热情。在这合作无间的工作氛围里，我很快胜任了上级安排的各种工作。陈述以下几点：

- 1、每天早上提前十分钟到岗，参加班前会，检查仪表仪容，熟悉新情况，了解最新事宜，并落实。
- 2、随时解答客户来电来访提出的各种问题及咨询，并一一记录在案，遇到业主投诉时通知到相应部门，使业主的问题能够得到及时解决，遇到问题及时向部门主管汇报。
- 3、办理好交房手续，确认业主身份，补齐款项，交齐物业管

理费，验楼，鉴定房屋交接书/确认工程遗留事项，宣传和办理装修有关事项，移交钥匙。

4、为客户办理装修手续，向客户发放《装修管理规定》，同时解答有关装修问题，请工程部的人员对装修申请进行审批，并在办理装修时请业主缴纳相关的物业管理费用。

5、在前台协助同事完成业主档案归档工作，熟悉了归档流程和业主档案的组成资料分类。期间阅读了超一星城的装修规定及工作职责等应知应会的资料。参与了公司为新员工组织的岗前培训课程。6、熟悉了装修施工人员出入证的办理程序；申请装修已经批准并拿到施工许可证的业主或施工负责人亲临办证处，登记施工许可证的有效期限及负责人的姓名后，有该方提供施工人员有效身份证及身份证复印件、两张近期彩照，方可给予办理出入证或延期手续。施工人员档案留存工作也是一项需要细心和耐心的工作之一。7、完成部门主管及公司领导交予的其他工作。8、按规定认真完成每日工作记录。

9、每日工作结束前，整理好当日工作资料，并对当日的工作进行鉴定分析。作为超一物业管理有限公司的新员工，我已准备好迎接更多的工作挑战。今后我将以更积极进取和坚守职责的心态，与同事一同朝着为求业主更满意，公司利益最大化的目标奋进。

客服经理自我鉴定篇五

物业前台服务人员实习鉴定在第一太平融科物业管理(北京)有限公司开始实习的日子开始，也是我重新开始学习的日子，身为银行专业的我对物业知识所了解的并不多，但是我秉着学习的态度，跟随着各位前辈的脚步，对物业管理进行了深入的学习和探知，深刻的了解了物业管理的知识。我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，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。加入到第一太平融科物业管理(北京)有限公司这个大集体，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。

以下几点就是我在第一太平融科物业管理公司实习工作的鉴定：

一、提高服务质量，规范管家服务。

自公司初办伊始推出“一对一管家式服务”以来，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，得到了业主的广泛认可。

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

专业知识对于我们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

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，共同努力为我们第一太平融科物业管理(北京)有限公司谱写崭新辉煌的一页!