

# 最新客服自我鉴定(优质10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。相信许多人会觉得范文很难写？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 客服自我鉴定篇一

\_\_年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了必须的成绩。

公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了必须的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司经过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，进取承担社会职责，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体此刻以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，经过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，我部着重从完善制度着手，经过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方应对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。经过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

\_\_年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

## 二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展供给坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员经过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情景，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

## 三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在经过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形

象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并经过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作供给了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务资料

### 1、进取配合分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户供给附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户供给特约商家优惠服务的活动，经过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在必须程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，进取为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

## 客服自我鉴定篇二

我叫，是xx大学的通讯技术专业的应届毕业生，今年的xx月开始，我到中国移动的营业厅实习，虽然只是短短的一个月，可是在这次实习中，我可谓受益非浅，移动客服自我鉴定。仅仅的1个月的实习，我将受益终生。

实习期间，在组长和领导的关心和支持下，我各方面进步都很快，对移动公司的工作也有了一个全新的认识。首先要抱着

“认认真真工作，堂堂正正做人”的原则，在实习岗位上勤勤恳恳，尽职尽责。上班期间要认真准时地完成自己的工作任务，不能草率敷衍了事，对每一个客户都要真诚热情。

中国移动是一个值得尊重的移动信息专家。“正德厚生臻于至善”是中国移动的核心价值观，体现了中国移动独有的特质，又阐释了中国移动历来的信仰；“创无限通信世界 做信息社会栋梁”是中国移动的企业使命，体现了中国移动通过追求卓越，争做行业先锋的强烈使命感；“成为卓越品质的创造者”是中国移动的愿景。中国移动一直以来都坚持以客户为导向，秉承“沟通从心开始”的企业精神。

我很荣幸地能在到中国移动分公司的客户服务中心实习。当我第一次踏进中国移动()客户服务中心时，我已经感受到中国移动非凡的企业文化。中国移动的保安很有礼貌，而且他们对每一位进入客服中心的人都表现出一种关怀，这种关怀是每一位进入中心的人都能感受到的。

我的实习内容是在客服部做实习经理。首先是两天短暂的业务培训，自我鉴定负责培训我们老师主要是师姐。从参加培训的第二天起，我们就从师姐和师姐的身上感受到中移动员工无微不至的人文关怀，同时也感受到中移动员工“全心全意服务顾客”的服务精神。师姐们在培训过程中一直向我们强调：我们的工作目标就是热情地服务客户，追求客户满意。在不到的两天培训中，我感受到中国移动对员工的高要求，同时也感受到公司对员工的关怀，第一次亲身感受到中移动“沟通从心开始”的企业精神。培训的内容虽然很多，但是由于师兄师姐在培训中的细心关怀和高技巧，我们的培训一直都是在愉快的气氛中进行的，完全感受不到培训的压力，而且培训的效果很好。从那时起，我才真正将课本上学到的“在现在市场经济中，企业要以市场为导向，以顾客中心，建立服务顾客的意识，以满足顾客需求为企业生产的目标”的服务精神与真正的企业结合起来，第一次真正体会到“服务顾客”的重要意识。

这一次的实习虽然时间不长，虽然接触到的工作很浅，但是依然让我学到了许多知识和经验，这些都是书本上无法得来的。通过实习我们能够更好的了解自己的不足，了解工作的本质，了解这个社会的方方面面，能够让我更早的为自己做好职业规划，设定人生目标，向成功迈进一大步。

在最初工作的几天时间里，我觉得还是有很大的工作压力，因为我对公司业务电脑系统还没有运用熟悉。不过在老前辈和督导们的热心帮助下，我克服了工作上的种种难题。经过几天的实践，我对系统的运用也越来越熟悉了，工作起来也越来越得心应手。师姐的热心、督导的关怀，使我在话务室也有如归家的感觉，工作的压力也越来越小了。中国移动员工的那种团结友爱，一视同仁的精神，使人有一种归属感。这是一种很难得的感觉，它可以使我们工作得更努力，对客户的服务态度更好。也许就是这种对公司的归属感使得那么很多人都希望自己成为中国移动的员工，也是这种归属感，使得中国移动越做越强。

### 客服自我鉴定篇三

我在10086客服工作了六个年头。无论是在之前从事的前台话务员工作还是现在的后台投诉处理工作，我都切实地感受到“沟通从心开始”的重要性。从心开始是沟通的基石，它能打破心与心的隔阂，缩短心与心的距离，沟通是永无止境的。

是客服工作让我学会如何与别人更好地进行沟通，如何去体会别人和自己工作生活中的不同感受，它也使自己各方面的素质修养得到了进一步的提升。

作为客服，良好的沟通是做好本职工作的关键，如何倾听客户的需求，是帮助客户解决问题更重要的一步。由于每个客户的性格不同，表达方式也不同，我们无法用同一种模式来为不同客户提供服务。因此，如何去更好地了解客户的需求，

是应该给予帮助，还是应该解释公司的政策，都要通过与客户的沟通才能得到信息，从而选择更加合适的服务模式。在服务中，我们所要做的就是摆正自己的心态，不能让个人情绪左右自己。然而不可避免的，有时会对某些客户产生一些偏见。但如果互换位置来考虑客户提出的问题，我们的着眼点就改变了，从而能为客户提供更加满意的服务。

真正做到这一点并不容易，工作生活中总会遇到一些不开心的事情，这时就要学会想办法去排解不愉快的心情，做到对待每一位客户都是真诚的，热情的，尽量让每一位客户都感到满意。听到客户的一声感谢就是对我们工作最大的肯定，也是让我们最有成就感的时刻。

作为客服人员，对公司来说我们代表着客户，而对客户而言我们代表的又是公司，所以我们的工作不仅仅只是要提供给客户一个疏解怨气、发泄不满的渠道，更重要的是在彼此之间筑起一座解决客户问题，了解客户需求，达成客户心愿的桥梁！

服务感言：热忱是取得成功最具活力的因素，而微笑不需要花费什么，却能赢得一切。所以我带着热忱工作，带着微笑服务。

## 客服自我鉴定篇四

进入银行，有了一份安稳的工作，心里也非常踏实。但是工作需要努力，我作为一个新人，需要接受很多培训，和锻炼，方便在岗位上发挥出更大的能量。对于自己的定位我从来就不想自己沉寂下来，想要不断的朝着更高的岗位前进。

培训期间，我非常积极的去学习银行客服相关的业务知识，了解银行客服需要掌握哪些东西，当我在培训中把所有的要点学好后，还主动询问了我们的经理我应该如何做，朝着那个方向努力，因为我得明确自己进入工作后要做什么程度。

经过了一份指点，我也知道了银行客服和其他客服不同，我们需要完成的工作也不同，需要做的东西也比较广泛，有时候会承担一些债务催收，也会作为客服解答人员，给来访的人员做线上咨询。

虽然都是比较简单的东西，做起来看似没难度，我在岗位上却没有做好，连我自己都有些不满意，打电话催收的时候居然没有欠债人有底气，被三两句就打发了，客户咨询的时候说话不清楚，颠三倒四的，没有解决客户的问题，主要原因还是自己掌握的东西不全。培训期间我们学的都是基础，并不能完全涵盖整个工作，我还需要在岗位上继续提升。

有过教训后，我经常去和老员工交流聊天，一个是与他们打好关系，一个是为了未来铺路，给自己好铺垫，避免自己在发生同样的错，多学一些东西。一般我只要犯了一次错，我都会在最短时间把这件事情，了解学会吃透后，给客户答案，如果自己答不上来，就会直接让我们的经理来解决，不会在其中画蛇添足，既然能力不够就不能给后来人添乱，这就是我工作的方式。

在银行工作就必须要有严谨的态度，端正的工作心态，不能有任何的侥幸，我们客服也必须服务好客户，同时在工作中要记录工作的通话记录，在沟通时，我们首先要做到一点，那就是礼貌，这是我们从进入公司，到培训，再到岗位上一直都强调的问题，其中的道理简单，就是希望我们可以牢记一点，不能给客户坏印象。

一旦客户投诉，最后吃亏的可是我们工作人员，在银行任何事情都需要讲究法律，所以我们哪怕是作为客服也需要学习相关的知识，做好相应的准备，避免遇到问题不能解决。经过了工作发现在工作时经常需要学习，一直都在提升，回过头看自己刚进来的时候，完全是蹒跚学步，到现在我已经能够独立完成工作不用担心自己犯错了，虽然有了经验，但我也会继续加强工作。

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

## 客服自我鉴定篇五

自我进入协远物流，成为一名客服专员已经\_\_个月有余，在新年到来之际，在此对我的20\_\_做个评价，期望能够在20\_\_年里有更大的提高。

初进协远

因之前没有过任何物流方面的经验，很担心无法融入到客服的工作中，可是从我进入公司的第一天开始，公司一向强调的“齐心协力，志存高远”的企业文化、宽松融洽的工作氛围、以及施经理和客服部各位同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了公司的整个操作流程。在客服部的工作中，我一向严格要求自我，认真及时的做好领导布置的每一项任务，并虚心的向同事们学习，借鉴她们许多良好的工作习惯和在工作中积累的经验。公司注重时限和承诺，所以我们客服在受理、跟踪、查询和确认收货情景时，要本着公司的这种精神，言语得体，有礼有节，并且要十分的细心。我也会加强学习业务知识，不断提高和充实自我，期望能尽早独当一面，为公司做出更多的贡献。可是在



工作中我也出现了一些错误，所以在处理各种问题时我会研究得更全面，杜绝类似错误的发生。在此，我要十分感激施经理和各位同事，感激她们对我工作中出现的错误给予及时的提醒和改正。

## 转正之后

在成为协远的正式一分子后，我对客服的工作有了更深层次的认识，在处理问题和突发事件上有了相对的提高。首先，我认为客服工作中“细心”是最重要的，比如在受理时，要尽可能详尽的得到货物信息和客户的要求；在跟营运部门登记和查询时，更要尽可能详尽的了解到货物的在途和到货实况，并有本事根据这些信息推测和确定后续情景，在应对客户询问时能够简言答之，令客户满意。

在工作中发现问题，找出原因，找到解决问题的办法不断改善不断提高。所以说注意物流工作的细节是十分重要的。其次，不要主观。若出现和以往不一致等异常的情景，要冷静观察，不可盲目去处理，认真落实。不要强调“以自我为中心”，而应当强调“整体利益优先”，在工作中要发扬“有人负责我服从，无人负责我负责”的精神。如受理时、回复客户时、接到领导指示的工作等不可凭主观想像做事，按部就班，简单的事情更要认真对待。记得有句话这样说的“简单的事情重复做，当成功来临时挡也挡不住”。对于物流来说成功就是准时、无误、高效率。再次，勇于承担。

工作是先做人后做事，性格决定命运，态度决定一切，沟通解决一切。出现问题要勇于承担，比如输单时出现错误，或者周末值班时事情没有处理好，说一句“不好意思，我输的”或者“我值班”这没什么，否则大家一齐承担，这样也不好。出现问题不要推卸职责。讲讲当时的情景，说说出现的原因，大家一齐来借鉴一下，以免下次犯同样的错误，说不定领导还会夸他诚实呢，是个好员工。这样也会保证部门之间的平和和团结。第四，不可情绪化。当在工作中出现什么

“拦路虎”了，生活中出现什么不开心的事，不可情绪化，不能影响工作或别人。

把同事、领导当成朋友说出自己的想法和提议。因为你将随时应对意料之外的事情，所以物流工作要有一颗平常心，与人为善的心，说出的话会不会伤害到人家，会不会产生矛盾等等，要增加团体荣誉感，增强团体凝聚力。最终，定期或不定期内外部培训。

企来的战略在变，执行战略的本事要求也在变，所以对员工进行工作及生活的沟通，思想沟通、对员工进行业务培训(如师傅带徒弟)、全方面素质培训。如航空常识培训、内部经验交流、外部参观学习、物流管理培训等等。益处是公司有了高素质人才，适应了当前的发展变化，而员工更好的充实了自我、更好的完成工作、更多的付出。

## 客服自我鉴定篇六

根据公司安排,本月我在客户服务中心进行为期一个月的实习,短短的实习期转瞬即逝。我很感谢各位师傅们在这段时间里对我的关心和帮助,让我学到了很多业扩报装方面的知识和工作经验。下面,我将自己在客户服务中心一个月的工作和学习情况总结一下。

10月8日,我来到了实习工作的第二站“客户服务中心”。王主任亲自将我们领到了客服中心接待室,并召集部室成员召开会议,给我们安排了实习内容和指导师傅,让我们感觉到了王主任的平易近人、师傅们的亲切。这是在公司机关实习的第二个月,因此,我对这里的环境已相当的熟悉了,生活也比较习惯,一切都已走向了正规化,亲身体会到了企业员工的感觉。

这个月的实习内容分为两个部分。前半个月跟陈师傅的市场开发班学习报装统计、现场勘察、图纸审核、工程验收等内

容，后半个月跟袁师傅的负控班学习负控管理。这段日子里我学到了一些业扩报装流程及负控管理方面的知识，了解了业扩报装方面的规定及管理辦法[cl7100电能量综合管理系统(web)软件和电力法规（如：《中华人民共和国电力法》、《电力供应与使用条例》、《供电营业规则》等）。这些都是以前在课本上没有学到的知识，可以说是一种意外的学习和收获。有时还有机会跟师傅到现场去学习，这样可以有一种更直接的感官认识，比在书本上学习的效果要明显得多。而且我觉得有好多工作不到现场去可能永远也不会做，只要到现场学习几次，可能也就慢慢的会了。所以我很珍惜每一次下现场的机会。

根据实习计划安排我们首先了解了市场开发班的业扩报装流程及各个环节的具体内容，比如：报装统计、现场勘察、图纸审核、工程验收等，还有业扩报装工作管理规定及办法。通过认真学习并向陈师傅请教，我逐渐熟悉了业扩报装的流程。低压（非居民）和高压客户业扩报装流程：用户申请、供电单位受理申请、确定供电方案、工程设计审核、施工检查验收、签订合同并收取相关费用、接表送电；居民客户业扩报装执行简化流程：客户递交用电申请、上门服务、客户交纳费用签订合同、装表接电。这个流程就是工作的指导方向，必须熟记于心，工作才能得心应手。

有一次跟营销部的丁主任和陈师傅一起出去安全检查，熟悉了一下业扩报装资料的统计、现场安全的注意事项。其间我协助师傅填写业扩报装资料、登记检查出来的安全问题，并亲自进行观察，发现了一系列的安全问题，比如：线路廊道未清理，表箱没有接地，不关配电箱前后门，没有设置电缆沟，电缆直接拖在地上等。这些都是潜在的安全隐患，必须限期整改，才能排出隐患，做到安全用电。这次虽然只有一天的时间，但是在现场的认识非常深刻，收获是很大的。

我知道了供电方案的确定包括：1. 确定线路接入点；2. 确定电能计量方式；3. 确定供电额定电压；4. 确定供电电压等级

等。还有很重要的一点就是：电能计量点应设在供电设施与受电设施的产权分界处。《用电检查技术标准汇编》这本书内容很多，我大致熟悉了一下“35—110kv变电所设计规范”、“并联电容器装置设计规范”和“电力设备过电压保护设计”的相关内容。这里面有好多知识是在学校里没有接触到的，我把自己认为重要的记在笔记本上，以便加强记忆。相信这对今后的工作是大有裨益的。

万事都要依法行事，国家电力事业也是如此。中华人民共和国电力法颁布于1995年12月28日，它是为了保障和促进电力事业的发展，维护电力投资者、经营者和使用者的合法权益，保障电力安全运行而制定的。在这个月的实习期间，我抽空学习了一些电力法规，包括《中华人民共和国电力法》、《电力供应与使用条例》和《供电营业规则》等内容。这些电力法规有两面性，它一方面规范电力投资者、经营者和使用者的行为；另一方面维护各方的合法权益。据了解客服95598经常接到客户的投诉电话，产生一些纠纷，更是有些人身伤亡的官司闹到法庭上，使得企业遭受巨额赔偿的损失。因此我们必须熟悉各项电力法规，来规范自己的行为，同时维护自己的合法权利，严厉打击窃电行为，使企业免受意外的损失。

2. 了解df6203电力负荷管理终端的主要技术指标、特点、通信模块等，以及掌握电力负荷管理终端的操作方法；3. 了解电力负荷管理终端现场安装的注意事项、学会填写负荷管理终端工作单、及建立负荷管理终端客户档案。第一点通过袁师傅给的电子版资料结合cl7100电能量综合管理系统web软件操作很容易掌握，第二点通过看电力负荷管理终端用户手册结合负控终端操作、试验来学习掌握，第三点就要跟师傅到现场去学习了。

有一天一个很好的机会，袁师傅要用负控终端做试验，刚好我也拿到了一本负控终端用户手册，就这样我一边看袁师傅做试验，一边与负控终端用户手册对照学习，再时而听听袁师傅的讲解，这样两个小时就基本上熟悉了。

接下来的一天，我跟袁师傅一起到新城供电分公司营业区去进行负控验收工作，同去的还有新城供电分公司的王永文师傅。这次主要是去检查负控的安装是否正确，再将sim卡安装进去、经设置参数使其与主站进行通信，并将负控终端及电能表的信息记录下来。我主要负责记录负控终端及电能表信息，这次到现场我知道了负控终端与电能表接线连在一起的话，它们的ct变比就相同；相反它们接线相互独立的话，其ct变比就会不同。同时也熟悉了负荷管理终端工作单及客户档案的填写。

这一个月理论结合实践的实习，我学习了一些实用性的东西，这是我人生很重要的一笔财富。也将为我今后的工作打下一定的基础。但我深知自己还存在一些缺点和不足，主要表现在以下几个方面：

1. 工作上涉及的知识太广泛了，早已超出了课本上的范围。在今后的工作和学习中要不断的学习，要发扬学无止境的风格。
2. 由于时间短暂，对一些内容学习还不够细，到现场学习的机会也不多。有些知识需要在今后的工作和学习中继续探索。

优点应继续保持，不足应及时改正。在今后的工作和学习中，我将继续努力，深入地学习和探索，不懂的及时向师傅请教，使自己尽快的成长起来，成为一名合格的电力职工。

正所谓“三人行，必有我师”，我们必须时刻保持谦虚谨慎的工作作风，取长补短才能不断进步。公司中的每一位同事都是我的老师，他们的丰富工作经验和为人处事值得我终生学习。短短一个月的实习就要结束了，而我们学习和工作的脚步才刚刚迈出，未来的路还很远，还有很多高深的知识和实际的工作经验，需要我们坚持不懈地努力去学习和探索。我相信，作为21世纪青年的我们，一定能够继续发扬巴电人特别能吃苦、特别能战斗、特别能忍耐、特别能奉献的精神，

为巴电事业做出自己应有的贡献，把我公司建设成为“电网坚强、资产优良、服务优质、业绩优秀”的一流企业。

文档为doc格式

## 客服自我鉴定篇七

我进入公司做客服也有三年，在这的三年，我不仅有尝到工作的辛苦，而且也提高了工作能力，我不再是一个什么都不会的人了，目前的我也已经成长起来。现在就对自己客服的工作做简单的鉴定。

我从入职公司客服以来，我就兢兢业业，勤奋工作，不敢耽误一点时间，尽量把自己分内工作做好。作为应该客服，我平时的工作就是接听和拨打客户电话，对他们进行服务。我从来都会对客户微笑的服务，不让客户觉得我工作不力。把客户当成我的上帝，为他们服务到底。

工作以来，行为规范上，我从来不会在上班迟到、旷工和早退等行为，一直都是遵守公司的所有对员工的规定，努力做一个好员工。在上班我一直都是打起所有的精神工作，不敢在工作时睡觉和做其他无关我工作的事情。我虽只是一个客服员工，但是我依然对自己有着高要求，在各项行为，我都要求自己要有强烈的自律意识，把自己行为努力规范好，不让客户看到笑话，也不让客户对我们公司的印象有半点不好。

工作以后的生活，我在这三年的工作，我学会了很多为人处世的能力，我在生活中努力做一个乐观自信的人，有着热情，对自己的生活热爱。平常我都很乐于帮助他人，对他人抱着友好交友的态度，真诚的待人。在处理事情我可以独立思考，有着自己的思维能力，可以独立解决问题。工作之后，我进步的就是不再依赖他人才能做好事情，已经逐渐脱离依赖，能够自己独立了，我也变得更加成熟了。

当然我自己还是有很多的不足的，我学习的能力并不是很厉害，所以对于客服工作有一些需要新的知识处理的时候，我还是有着欠缺的地方，这个时候就只能交给一些能力高的人来做了。主要还是我学习不够，所以未来我要改正这个缺点，努力去学更多与客服相关的知识，要把这工作做好，可不能只有一开始的能力，最终还是要不断的增加自己的知识内涵。

对于未来的工作，我有信心做好，我一定不会让自己辜负这么多年的努力的。目前的我可能做得还不够好，但是我以后一定可以让我的领导和同事认可我的能力，以及让客户对我的服务满意，未来可期，我必将不放弃。

## 客服自我鉴定篇八

非常感谢公司给我到从事客服工作的机会，对此，感到无比的荣幸。

我于20xx年x月xx日来到公司实习工作；现如今三个月的试用期将满。根据公司规章制度，现郑重申请转为公司正式员工。

本人工作认真热情，细心且有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，性格开朗，具有良好的团队意识；责任感强，确保完成本职工作，与同事相处融洽，配合同事与领导完成各项工作；积极学习新知识，技能，主动向同事学习；并利用下班时间充电，提高自身综合素质。

最后；我相信在全体员工的共同努力下，我们的业绩会愈来愈好，我们的明天必将更加辉煌，在今后的工作中；作为客服部团队的一员，我将更加努力上进；实现自我；创造价值，因此，恳请上级领导能批准转正，让我成为一名正式员工。谢谢！

## 客服自我鉴定篇九

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

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，大大提高了公司的工作效率和服务质量。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客服者来说很重要，要从实践中获得经验。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需不断地学习，这对于搞好我的服务工作是很有益处的。



# 客服自我鉴定篇十

## 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，我们组织人员对仲量联行等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4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际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。