

最新客服人员自我评价 客服自我鉴定(实用5篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

客服人员自我评价篇一

我担任物流公司客户代表一职的实习的主要内容如下：

1、把握客服的整个流程，2、与前辈搞好关系，从他们那里学习更多得经验，3、学会运用相应得沟通技巧，4、更好地处理顾客的问题，对不同的问题给予不同的帮助，5、体会为人民服务的真谛，6、客服代表的主要职责：受理客户下单寄件业务、为客户提供快件查询、客户投诉处理、客户建议接纳等服务。经过一个月的实习，感受颇多。做客服代表其实也不是一件简单轻松或者不用动脑的事，在这一个月里，我深深地感受到做客服代表除了考验你的耐心外还要考验你的手脚灵活性和思维的灵活性。有时候遇到一些无理的顾客的来电，我们做客服的既不能反驳顾客，也不能挂对方的电话，有时候真的觉得好委屈，但这也沒辦法，我们的职责就是为顾客解决问题。另外，我们应届毕业生对于刚出来工作，一时间适应不了这种快节奏的生活方式，第一个星期我们接受培训，主要培训我们眼快，手快，脑转得快，还让我们背编码，刚开始的时候觉得很有压力，但慢慢地接受了这种高频率的日子，主管说得对，日子不是那么容易混的，要想抓住时代的步伐，除了时间变外，我们也要抓紧时间变，不然就会被社会所淘汰。做客服是我踏入社会的.第一份工作，它给我上了离开校园前的第一堂课，这一堂课让我受益匪浅啊，也可以这样说，它给我打了工作恐怖症的预防针啊。总之，

这次实习有苦有累也有乐，最重要的是你以哪一种心态去体会，学会体会，学会快乐！

实践让我走出课堂，走向应用。当前，我们缺少的主要不是知识，而是缺少将知识与实际相结合的能力。我们在课堂上所学的，与在实际当中遇到的是不尽相同的，其往往具有不明显的特征，这需要我们不断在实践中获取经验，才能解决各种问题。社会实践的时间不长，可它使我认识到：人的一生中，校园并不是永远的学校，真正的学校只有一个，那就是社会。一周的实践一晃而过，却让我从中悟到了很多东西，而这些东西也将让我终身受用。社会实践加深了我与社会各阶层人的情感，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会是学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到体现，为将来打下坚实基础。我会不断实践，在实践中锻炼，在实践中得真知。在今后的学习生活中会更加努力，端正思想，明确方向，在不断完善中求发展。

客服人员自我评价篇二

我叫，是xx大学的通信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，但是在这次实习中，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日标”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。

客服人员自我评价篇三

时间太瘦，指缝太窄，一晃，20__年就这样过了，刚来到公司可能一下子还没从学生的主角转变过来，有点不适应，但慢慢就习惯了这样的节奏。入职恒力公司的客服部到此刻已经半年有余，过去的一年里，在领导和同事们的悉心关怀和指导以及包容下，经过自身的不懈努力，在工作上取得了必须的成果，但也存在着不足。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，所以各个部门的同事都要和谐相处，因为客服人员的服务水平和服务素质以及各部门在工作上的支持直接影响着客服部整体工作，所以老大对每个客服人员的要求还是挺严格的，认真细致和专业是必不可少的。要学会把枯燥而单调的工作做得有声有色单有专业知识是远远不够的，所以老大对新入职员工的各方面的培训做的还是挺到位的，就连最基本的都要教，就我个人而言，刚来公司培训了一个月调回韶关工作，感觉自我只是把客服人员最基本的皮毛学了而已，但在之后又要求我回公司再深入学习一个月，当时觉得没这个必要，可是当我下来感觉自我有点落后之后觉得确实有这个必要，能够为自我将来在韶关工作打下更坚实的基础。

在工作中随时都会遇到自我不懂的问题，被问及的同事都挺乐意教，不会摆着一副老员工的架子，这点对于新员工来说是一种欣慰，当然工作中也会遇到一些很刁钻的客户，作为一个客服人员来说，首先应当对客户以诚相待，把客户当成朋友，真心为客户供给切实有效地咨询和帮忙，在为客户供给咨询时要认真倾听客户的问题，这样才会坚持冷静，细细为之分析引导，熄灭客户情绪上的怒火，处理这样的问题不单客服人员基本的技巧要掌握还要学会随机应变，防止因服务态度问题火上烧油引起客户更大的投诉，所以在工作中要积累更多的经验。

说真的，在工作中有时候有些细节问题自我也察觉不到，可能是因为自我不够细心和熟练，或者还不够专业，有时工作中出点错也在所难免，我会尽力克服这些缺点，期望以后能够做到更好。

回顾__年，公司在人员有点紧缺的情景下超额地完成了任务，对于刚刚参加工作的我来说有点艰辛，却收获了成长与成绩，很感激公司给我这样一个平台，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，我会在明年的工作中继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

20__年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在此，对一向以来支持我工作的同事表示感激。多谢同事们的包容和耐心，多谢老大在工作上教导和生活中的关心，没有公司的培养就没有我此刻的提高，虽然提高不是很明显。公司的部分员工在工作本事上的成长和提高。作为同事让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的提高，老大交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力地完成它。时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一年里，我将带着我在昔日工作中积累的所有的经验投入到新一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，加强部

门的凝聚力，力争在新一年的工作中焕然一新，取得更大提高。

客服人员自我评价篇四

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。

客服人员自我评价篇五

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办法[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 and 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