

# 2023年做客服的总结报告(通用10篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 做客服的总结报告篇一

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所 的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意 度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种情况，在使用过程中碰到了，抑或直接在接受公司服务的时候遇到的，他可以对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备，认真的策划。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只

是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着“零抱怨无投诉”进行。

三个月来,我以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。现对自己全年的工作总结如下：

## 一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

## 二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自

己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

时间过的真快，转眼间，一年的实习时间马上就要结束了。还清楚的记得，一年前的今天，我们都奔波在学校的招聘会现场，挑选自己喜欢的工作。一年后的今天，我们将结束我们的实习期，拿到代表着结束我们十几年学习生涯的大学毕业证，开始真正的走向社会，去谱写自己的人生。在这对自己意义非凡的一年中，有汗水，有泪水，有欢笑，也有悲伤，但我想更多的应该是对自己的历练，对社会的认知和对人生的感悟，更是对自己今后奋斗的奠基石。因为在这一年中，我们洗去了学校里的懵懂和无知，多了些成熟和责任。

由于受全球金融危机的影响，工作比往年要难找的多，激烈的竞争带给自己很大的压力。刚开始并没有找到自己适合的工作，后来在老师和同学的介绍下，经过重重面试和筛选，最终找到了一家货运代理公司——辽宁港捷国际货运代理有限公司。它成立于一九八八年，是一家经营国际货物运输代理的大型跨国集团化货代公司，服务范围包括海洋运输代理、航空运输代理、海空联合运输代理、多式联合运输代理以及相关的所有服务。集团总部设于香港，同时在中国台湾、英国、巴拿马等设有分公司，实力雄厚；在美国迈阿密、中国大陆设有办事处。目前，中国大陆设有大连、北京、青岛、上海、厦门、深圳、广州等17家办事处。作为中国大陆办事处中发展最为迅速的一员，辽宁港捷国际货运代理有限公司青岛分公司满怀热情，全身心的为客户提供全方位的服务；作为一个进取心旺盛、充满活力的企业，我们以敬业、明德、克

己、廉洁、勤俭的企业精神要求自己；作为一个服务性行业，我们服务细致、取价公道。

由于自己是学报关与国际货运专业，我被安排在公司报关部从事报关员的工作。在这个公司，到处充满了人性化的管理。它根据员工的实际能力安排适合的工作，给员工一个充分发挥的空间。我在这个公司的实习时间是从2016年8月25日到2016年5月20日。由于自己表现良好，现在已经和公司签订了劳动合同，成为了一名正式的员工。

1. 每天早上第一件事就是把集港信息记下来，这是一个好习惯。根据集港信息，就知道哪条船是着急截关的，也就知道哪票需要优先申报了。

2. 整理报关单据，填制报关单，一般需要核销单、发票、装箱单、合同(青岛大港需要，黄岛不需要)、委托书，属于商检类的还需要通关单和其他的许可证等等。哪票少什么单据心里一定要有个数，在申报前要准备齐全。

录入，我们公司青岛有专门的录入员，黄岛要在edi系统的公司录入，像海丰或是鑫海。你要做的就是将填好的报关单(草单)交给录入员，录入员录入完毕后会打印一张作为核对的edi报关单给你，然后核对。一定要仔细，不能有任何的差错。

4. 查询出口预配舱单，有的需要在海关大厅里的电脑里查询，有的则可以在edi系统中查询，只有有预配舱单，报关单才可以发送，否则系统会自动退单。

5. 确定有预配舱单后，将核对无误的电子数据发送，当系统提示该单已接单时打印正式的纸质报关单。

订在通关单的后面。

7. 盖章：报关单第一联和手签联上盖报关章，并且报关员签字。报关委托书上要盖经营单位和委托公司的公章，并相应签字。

8. 递单：刚开始是扫描报关单号后排队等待接单，但后来海关系统出现问题就直接排队了，这样会快些。海关审核无误后放行，官员在报关单放行栏签字后退回打印报关单二、三联，这就是为什么上面要求那么装订单据的原因了。拿着退回的单子到海关大厅的电脑里查询放行信息。

## (二) 货物查验

进出口货物，除海关总署特准查验的以外，都应接受海关查验。查验的目的是核对报关单证所报内容与实际到货是否相符，有无错报、漏报、瞒报、伪报等情况，审查货物的进出口是否合法。当你在查询是否放行的时候，如果查询系统显示“审核等待中”，说明你的货物需要验货。这时你需要拿着报关单到海关指定的地方进行查验，一般是在港口里面的海关查验区。

1. 你要到海关打单室根据报关单号查询你要验货的信息(如果是一票多箱要明确验哪个)，需不需要过机或是称重。

2. 到操作室(港内的单位不属于海关)根据箱量开出相应的查验单，经海关盖章后到港内客服。先到指点窗口填写一个申请单(一定写清电话，方便司机联系)，连同查验单一起交给他们做系统，完后到交费处交上费用。

3. 拿着交费后盖章的单子到派车处派车背箱。

4. 箱子背到查验区后，再到打单室打出海关查验通知单，拿着通知单到派单室找当天值班科长把单子派给相应官员(需要过机或称重的要弄完后再派单)。

5. 拿着单子找到官员和对应的武警，在武警的监督下开箱，找出要验的货物，开始查验，大多数情况下都是核对涉及退税问题的品名和归类。
6. 查验没有问题，官员和武警在通知单上签字并封箱，你在最下一栏签字表明验货期间货物没有损坏，最后交给科长签字确认。
7. 拿着签好字的通知单到打单室做放行，开出放行条。
8. 拿着放行条和新的集港单到交费处交完费用从查验区直接把箱子集港就可以了。

### (一) 一定要做个勤学好问的人

只有这样你的业务才能够熟练和精通，并且要积极好动，多和带你工作的同事帮忙，多付出就会有多的收获的，最重要的就是搞好人际关系和塑造自己的形象，因为在以后的工作中你是要经常和人打交道的，与客户，与官员。尤其是像我们在货代公司工作的，与人的关系处的好，而且自己的形象也不错，那就在以后的工作中会受到欢迎的，许多问题也就迎刃而解了。

不管是哪里，新手的待遇大部分都不会很高，道理很简单，企业雇人为了叫他能为公司做事，更何况我们还是实习生。我们学到的理论都是源于实际的精华，但要把精华融入到实际当中就要一切从头开始，必须要有扎实的基本功。所以摆正心态是找工作和初期工作必需的素质，因为你不是独一无二的。待遇会随着你的能力的提高而提高，等你真地成为公司里独一无二的，那么你的工资自然也会独一无二。

### (三) 一个循序渐进的过程

新手的工作刚开始一般都会很“弱智”，跑个腿，递个单子，

换个单子，查查舱单或者退税信息什么的。一天大部分的时间要么就是呆着没事做，要么就是东跑西跑。一定不要为这样的工作内容而感到苦恼和厌烦，每一个优秀的报关员都是从这一步走过来的。它会考验你的素质是否适应报关这份工作和是否适应这个公司，时间长了自然而然的会让你接触更多的东西。一定要记住：报关当中每一个步骤的失误都有可能导致很严重的后果。谁都不会轻易的把这么艰巨的任务交给一个不明实力的人去做。

不要为自己比别人干得多而感到不满，你要明白自己是在实习，事实上这样的机遇也是很难得，干得越多，积累的就越多，进步的也就越快。

通过一年的实习，结合自己在工作遇中到的问题和存在的不足，想对我院物流与报关专业提出如下的建议，希望能为以后的教学有所帮助和完善：

有重点地完善对在校生的实际操作动手能力。在各个环节上容易出现什么问题，应注意哪些事项，有何具体的操作技巧。如模拟报关的实际业务流程：从接受客户的报关资料到填写预录入凭单，从预录入到复核发送，从订单到递单，从查验到海关放行。

## (二)从工作的技术支持上

加强对新的应用软件如edi报关系统及中国电子口岸的学习和掌握，以适应现代化的大通关。

## (三)从工作涉及的人际关系方面

提高对在校生的素质教育，既包括心理素质，又包括职业道德素质。逐步加强人际关系学的方法和技巧的学习和掌握。

“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”。在今后的漫长工作

历程中，我们只有不断地更新知识结构，积累工作经验，去接受实践工作的磨砺，才一定可以体会到工作成果的甜美和乐趣的。我深信，有了一年的实习经历，会让我们更加从容的去面对社会和以后所遇到的一切困难和挫折。因为我们已经慢慢的成熟和长大了。

最后，衷心地祝福母校明天更加辉煌！

## 做客服的总结报告篇二

20\_\_年，我在移动公司10086任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

### 1. 客服人员所需的基本技能及素质要求：

客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

### 2. 作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(1)学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2)不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在移动公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。



(3) 勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

3. 作为客服，需要一定的技能素质：

(1) 良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2) 丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3) 要学会换位思考，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

未来的路还很漫长，只有踏踏实实做人，认认真真做事，取长补短，才能让自己变得成熟和历练，不断进取，去赢得属于我自己的那份荣耀。

## 做客服的总结报告篇三

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。

如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。

我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。

作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。

毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。

然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才能保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化这两种管理模式之间寻找一种平衡。

为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。

俗语云：知错能改，善莫大焉。

所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。

在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。

曾经被这样一个故事感动：

在洪水肆虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。

突然有人惊呼：“看，那是什么？”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。

“那是蚁球。”一位老者说；“蚂蚁这东西，很有灵性。

有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。

洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。

蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。

但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。

岸边的水中留下了一团不小的蚁球。

那是蚁球里层的英勇牺牲者。

他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。

那么平静，那么悲壮——于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防！

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。

在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。

众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。

而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。

记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的‘缺点和不足等着我们去规划和改观。

首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。

或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡

倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。

然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。

我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

一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。

## 做客服的总结报告篇四

在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了2020年各项工作，取得了一定成绩。回顾一年来的工作，我们主要做了以下几点：

### 一、管理精细化

商场客服工作在商场中具有举足轻重的地位，能否及时解决商场中的一切交易事宜，有效服务顾客决定着顾客对商场的

态度和商场今后的发展。为此我们在客服管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。

## 二、工作标准化

处理纠纷的工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到投诉或疑问，无论时间大小，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照商场运行流程，为客户提供力所能及的方便。

## 三、服务规范化

服务竞争在各大商场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把顾客服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门咨询，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次。一年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

20\_\_年悄然离开，我们的工作水平在这一年发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。

## 做客服的总结报告篇五

（一）20\_\_年即将过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时



光如梭，不知不觉中来\_\_工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

（二）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。

（三）伴随着20\_\_年的临近，我们告别了任务繁重的20\_\_年，迎来了满怀希望的20\_\_年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾总结。

## 一、业务方面

做一行爱一行，这绝对是没问题的，在工作上面我希望自己能够有一个保障这些都是非常有必要的，我想不管是什么问题，都应该有一个合适的态度，做电话客服我就非常清楚这一点，我觉得只有在工作当中遇到问题，然后解决这才是上上之策，过去这一年来我总是在不断的回顾工作，我认为这是一个非常轻松地状态，在工作当中完善好这些。业务方面，一年来我兢兢业业，不敢偶遇什么怠慢，我想只有让自己加强思想建设，长期的处在一个稳定的工作状态下学习，业务方面也会有所提高，我一直希望自己不仅仅是一名电话客服，我更加希望自己为公司能够带来实质性的建议，这些都是需要丰富的工作经验积累，我在朝着这个方向努力着。

## 二、不断学习

学习怎么做好一份工作是非常不容易的，虽然说在客服这份工作上面我有足够多的工作经验，毕竟这几年来我都是处在一个积极的'工作状态下，我能够看到在哪些方面我还需要提

高，所以我希望自己能够有所收获，学习就是一个不错的途径，周围有很多优秀的同事，我总是能够受到同事们的影响，把握住机会这才是非常关键的，我希望自己能够在工作当中有所成长，其实这就已经让我有一个非常好的学习环境了，一年来我向别的同时积极的取经，当然我会花时间去消化，这些都一定的，我愿意花足够的时间去消化这些内容。

### 三、不足之处

我虚心的接受这些简单的内容，虽然也有不足的地方，可一直在纠正，在工作当中我希望能够有一个好的状态，这可以是学习，过去这一年来，我觉得自己在打电话的时候不够耐心，沟通的时候也是会因为这些出问题，主要就是自己带入了一些个人情绪，我会把这些缺点纠正的。

## 做客服的总结报告篇六

国内轿车市场的日益激烈的价格战，给xx公司的日常经营和发展造成很大的困难。在全体员工的共同努力下，xx公司取得了历史性的突破，整车销量、利润等多项指标创历史新高。作为分公司的总经理，同时也很荣幸的被评为“杰出领导贡献奖”。回顾半年的工作，我感到在以下几个方面取得一点心得，愿意和业界同仁分享。

### 一、加强面对市场竞争不依靠价格战细分市场群体实行差异化营销

针对今年公司总部下达的经营指标，结合总经理在20xx年商务大会上的指示精神，分公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市场愈演愈烈的价格竞争，我们汉阳分公司没有一味地走入“价格战”的误区。我常说“价格是一把双刃剑”，适度的价格促销对销售是有帮助的，可是无限制的价格战却无异于自杀。对于

淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢?我们摸索了一套对策:

对策二:细分市场,建立差异化营销1、细致的市场分析。我们对以往的重点市场进行了进一步的细分,不同的细分市场,制定不同的销售策略,形成差异化营销;根据xx年的销售形势,我们确定了出租车、集团用户、高校市场、零散用户等四大市场。对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。对政府采购和出租车市场,我们加大了投入力度,专门成立了出租车销售组和大宗用户组,分公司更是成为了出租车协会理事单位,更多地利用行业协会的宣传,来正确引导出租公司,宣传xx品牌政策。平时我们采取主动上门,定期沟通反馈的方式,密切跟踪市场动态。针对近两年xx市场出租车更新的良好契机,我们与出租公司保持贯有的良好合作关系,主动上门,了解出租公司换车的需求,司机行为及思想动态;对出租车公司每周进行电话跟踪,每月上旬上门服务一次,了解新出租车的使用情况,并现场解决一些常见故障;与出租车公司协商,对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。针对高校消费群知识层面高的特点,我们重点开展毕加索的推荐销售,同时辅以雪铁龙的品牌介绍和文化宣传,让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。另外我们和xx市高校强强联手,先后和理工大后勤车队联合,成立校区维修服务点,将服务带入高校,并且定期在高校组织免费义诊和保养检查,在高校范围内树立了良好的品牌形象,带动了高校市场的销售。

对策三:注重信息收集做好科学猜测当今的市场机遇转瞬即逝,残酷而激烈的竞争无时不在,科学的市场猜测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际,每一条销售信息都如至宝,从某种程度上来讲,需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点,我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度,通过天天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息,制定以往同期销售对比分析报表,确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定,

一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极组织车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性；在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在xx市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。

新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额xx万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自96年成立以来的售后维修高峰。为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作；建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表；用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范；在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆；在车间推行看板治理，接待和治理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满足度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1:00，售后俱乐部提供24小时全天候救援；通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满足度。全年售后维修接车台次，工时净收入xx万元。

## 二、强化服务意识，提升营销服务质量

20xx年是汽车市场竞争白热化的一年，面对严重的形势，在年初我们确定了全年为“服务治理年”，提出“以服务带动销售靠治理创造效益”的经营方针。我们挑选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例

会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在治理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。同时在内部治理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，治理部门服务一线的治理服务体系；在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则；在治理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的治理机制。积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。

并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程；针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送暖和”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

### 三、追踪对手动态 加强自身竞争实力

对于内部治理，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和治理提出全新的方案和建议；组织综合部和相关业务部门，利用业余时间，对xx市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4s站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的优点，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。

## 四、注重团队建设

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销治理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了熟悉，又明确了目标。

在加强自身治理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业知识。通过聘请国际专业的企业治理顾问咨询公司()对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

20xx年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，分公司经营工作取得了全面胜利，各项经营指标屡创历史新高。

在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创造性，精品服务理念的创新上，还大有潜力可挖。还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对即将到来的20xx年，分公司领导团体，一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“服务治理”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保分公司20xx年经营工作的顺利完成。

## 做客服的总结报告篇七

时光飞逝，转眼间到公司工作近三年了。感受颇多，收获也颇多。刚来时从一个工作经验不足的客服人员，到现在能独挡一面的完成一项工作，新环境、新领导、新同事、新岗位，对我来说是一个良好的发展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会。“管理规范、运作有序、各司其职、兢兢业业、工作愉快”是我这近三年来的切身感受。

首先，特别感谢公司领导和同事们给予我的关心、帮助和大

力支持，使我能够很快地适应了公司的管理和运作程序，努力做好本职工作。进入公司工作以来，我认真了解了公司的发展概况，学习了公司的规章制度，熟悉了公司的业务及工作流程。看似普通的前台接待却是管理处的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督巡查、调度和协调各部门工作是前台接待的主要职责。

在日常服务中，前台不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时的向相关部门反映业主的需求。为了提高工作效率，在持续做好人工沟通记录的同时，前台接待还要负责统计每季度的满意度调查表和维修资料的存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持了原始资料的完整性。

作为一名客服人员，必须以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。我始终坚持“把简单的事做好就是不简单，把平凡的小事做好就是不平凡”的工作态度，去对待每一位客户。在工作中，时刻严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决；对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时处理，这样就有效的杜绝了错、忘、漏的发生。

客服人员还需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识及良好的心态。在这近三年的工作实践中，我的服务意识、沟通能力、团队合作精神都得到了很大的提高。身为一名客服接待人员，一定要学会沟通的技能技巧，学会忍耐和宽容，忍耐和宽容是面对无理顾客的法宝，是一种美德，需要包容和理解顾客。努力做好客服接待工作，为消费者和业主服务，提升企业的形象。

## 做客服的总结报告篇八

建立客户服务是今年初公司根据市场形势的严峻和激烈竞争，在市场部策划和成立的新的业务机构。结合公司市场业务的开拓和发展，市场部根据公司的指示和要求积极参与了《管理体系》的修订，并按照《管理体系》的要求制定和建立了《客户服务管理》、《客户管理档案》以及《客户服务记录表》、《客户服务管理流程图》工作文件。

一年的市场客户服务实践，我们的客服人员面对日趋激烈的市场竞争手段，充分意识到固有客户群体的被服务形式、被服务特点、被服务心理及所在产业环境都发生了前所未有的冲击和变化。我们对不同的客户采取不同的客服方式。一定期走访客户，例如团拜组织活动的策划，向大客户咨询和举办针对性的技术运用研讨会，以卧薪尝胆的用心，思考和进行专项的客户服务方案的研究，并坚持持续地对客户需求变化信息的跟踪，不断地检讨服务策略和定位，认真对待与各大客户所签署合同、协议中所明确职责的落实和质量、意见的反馈等举措。二客户回访。我们每半个月，通过电话或登门拜访的形式对客户进行回访，到目前为止已对客户回访24次。对回访时反映的情况我们在24小时内通知相关的部门进行处理，并跟踪落实处理的情况，把信息反馈给用户，获得了客户的赞赏和信赖，提高了公司的信誉和形象。

对客户工作的开展造成了一定的困难。

客户服务仅只有一年的短暂简历，初露架构，离公司各级领导的期望和市场部自身设计、规划要求仍有很大的差距和需要加倍努力的细节。客服人员将在新的一年中，通过认真总结经验和客服实践，以最短暂的时间体现出客服的功效，为配合公司生产经营和市场开拓实现客服机制的有效价值。



# 做客服的总结报告篇九

时间过得很快，忙忙碌碌的在紧张有序的工作中，六月份已经过去完，虽然工作比较繁杂，但我主要负责的工作分为三大板块。针对六月份的工作总结如下：

## 1、新契约业务

我负责的工作第一大版块就是新契约业务，也是工作重心占比较重的版块，根据六月份的工作中这一板块的数据对新契约工作做以下几点总结：

1、新契约录单差错率：六月新契约问题件差错率成功控制为0，这一方面表示保单质量的提高，工作人员专业技能也有所提高。再有一点是因为随着e保通的大力推行，许多业务员均由自己使用e保通直接录入承保后，再将资料交回公司扫描。从而有效减少了新契约录单问题件的发生。但随着e保通的广泛应用，也出现了一些新的问题。因为e保通录入较为便捷，经常有业务员因为粗心而导致信息录入错误的，需要办理撤件重投或犹豫期退保。因此系统内会有较多重复数据，对中支的预收实收到账率、到账承保率及期内退保率都有较大影响。也因为e保通承保时效较快，许多业务伙伴对生日件要求也没有足够重视。经常因为临近生日而导致签单不成功。因此需要加强e保通投保及核保知识培训宣导。

3、通知书下发及回销：根据保单成本管理办法凡下发催缴通知书都需要罚款，但交单后不存钱的现象仍然很多，再加上通知书回销不及时导致预收保单失效无法划款，也大大影响了中支业务的预收到账率。就算办理保单重投后，也严重影响了保单承保时效。

## 二、理赔业务：

六月份总共理赔件数为7件，除其中一件医疗理赔案，经查勘人员调查后证实为带病投保拒赔外。其余案件均已赔付。柜台签收案件在完成系统签收立案时，半小时内完成率达到100%。理赔时候回访率也达到100%。

### 三、投诉案件：

20\_\_年6月投诉案件1件，为银代业务销售误导导致的投诉。对于此现象要加强业务员的品质管理，特别是对银代业务销售培训及业务员品质质量需提高有效管理。

### 个人工作不足及改进措施

对于一个做客服工作的人来说每天都要面对许多性格不一的客户也会面临着各种不同的问题。业务虽然已在多年的工作中渐渐熟悉，但对工作缺乏合理有效的规划。服务体系为现阶段公司十大体系落实的核心，作为一个客服人员服务也是最基本的工作，我们不但要做要客户的服务，更要服务好外勤队伍。以前对于外勤人员缺乏耐心，队伍的各项技能培训的力度不足，造成资源的浪费。自己没有做过外勤人员也并没有进行实际的销售过程，很多东西都是纸上谈兵终感觉粗浅。培训的技能相对较弱，没有实际的传授经验，没有准确的把握队伍人员的想法。但我可以在服务上做得更好，把事情做细。多站在业务团队的立场看问题，帮助他们解决实际问题。哪怕是在工作中对一份微笑，也可以让外勤队伍有好的心情出外展业。在今后的的工作中我会不断改进自身缺点。让自己养成良好的习惯，工作做得更称职，仔细。将服务精神落实到位，落实到每一个细节中。

## 做客服的总结报告篇十

20\_\_年6月末开始在广州大淘商贸有限公司客服部进行实习，实习的岗位是网络客服。广州市大淘商贸有限公司，成立于\_\_年，是立足于淘宝的女鞋销售企业。公司店铺最衣着女

鞋现在信誉达到两皇冠，销售业绩突出。该店鞋款始终站在时尚尖端，坚持真时尚，快时尚，有些鞋款甚至几天前还在欧洲t台上走过，马上就出现在该公司货架上。广州市大淘商贸有限公司现致力于打造优秀时装女鞋供应平台。为了实现“最衣着品牌化的公司”的发展目标，公司不断提升自己在专利，运营和管理方面的优势，公司7月初步申请了摇摇鞋的供应专利，并打算扩大公司的发展规模，壮大公司的市场。

5年以来，广州大淘商贸有限公司一直本着“客户至上”的运营理念，积极探索客户的穿着需求，不断推出新的服务项目，为客户提供方便，全面的付款和产品流通渠道，使得客户能更方便，更好的对当今市场最流行的鞋作出反应，更加方便地满足自己的购买欲望，同时不断提升员工的业务技能和素质，努力为客户提供质的客户服务，竭尽全力打造“最衣着”这一鞋子品牌。

## 一、实习目的

希望自己在此次的实习，能够对本专业的知识有个更深层次的认识了解，也希望能从中了解到自己的不足之处和自己应该从哪方面充实自己。也希望借此实习机会能提高自己的为人处事方面的能力和综合素质，为今后正式工作打下基础。

## 二、实习时间

—

## 三、实习地点

广东省广州市白云区金沙洲沙贝东就街36号301

## 四、实习单位和岗位

广州大淘商贸有限公司、淘宝客服

## 五、岗位工作描述：

我在广州大淘商贸有限公司的实习岗位是淘宝客服，其主要负责就是专门负责招呼买家，回答买家的咨询，向买家介绍商品，引导客户购买，为买家提供良好的售前后服务。除了上述职能，还要以下一些职责：接受买家投诉以及帮忙打单和打包等，库存点货以及淘宝后台商品档案资料的更新定期或不定期进行客户回访，询问客户对公司产品和客服的态度的建议，电话通知客户关于换货或者延长发货的情况，解决尚未发货的订单。淘宝的售后工作很重要，顾客有什么问题必须与他们及时联系，处理问题，只有这样顾客才会信任你，才会成为老顾客。

## 六、实习总结

### 6.1 实习内容

对于刚刚上岗的我们有一位客服主管带领我们，第一天主要是了解工作的公司的规章制度，了解工作的基本流程，熟悉公司的工作环境和同事们。第二天才算是真正的工作，基本上一些表面的操作流程还是了解的，但一些比较深层次的，自己要摸索，要理解，带我们的主管只能讲一些基本的东西，真正的东西要靠我们的实践，这样才能掌握该掌握的技巧，尤其是回访客户的交流技巧。

在为期一个月的实习中，基本上分为两个阶段。

**适应阶段：**了解和熟悉操作流程。在开始的10天里，作为新人的我们有些手忙脚乱，因为初步接手客服这个工作只是对一些表面的回复和顾客沟通的方法有所了解，但真正的开始和顾客沟通时是有区别的，关键是我们刚着手，很多东西都还不熟悉。但为了让自己能快些适应工作环境，对每天发生的事，做好每一天的工作记录，记录每一天的问题，想想产生这些问题的原因，自己应该如何才能更好的解决。每一天

都会有售后的客户服务催货问题，老顾客询问的问题。

总之，刚刚开始的时候，忙了这边忙不过那边，搞得一团糟。而且打电话给客户的时候也经常挨骂，即使受了委屈还在不停的给顾客道歉和解释，尽管原因不在我们，但是仍然拿出了自己的耐心 and 态度为每一个客户解答。作为一个合格的客服，随时心里都要谨记客户至上，态度要诚恳，语气不能太过于僵硬。不过还好，处理解决问题之后，还是会得到一些客户的认同和肯定，正因为这些客户的认同，自己对工作充满了信心，很快的，我适应了这忙碌又充实的工作。

学习成长阶段：再剩下的时间里，主要是打电话处理一些催货或投诉，验单，更新淘宝商品资料还有就是接单。在我们熟悉基本的操作后，上班那些职责都会显得比较轻松一点，但有时由于店铺搞活动，会忙不过来，同时积累的一些尚未处理的订单都会遭到一些投诉，工作上更繁琐了。不仅要和有购买意向的顾客沟通联系，还要处理好售后的服务，和跟踪好物流相关的事情。尽管是第一次真正当淘宝客服，但这份工作做得还算顺手。不过这也是公司同事的帮忙和指导，我才能更快的适应这份工作，并做好它。

在这个暑假的实习培训中，我学习到了很多平时在课堂上学不到的东西，收货可谓颇丰厚。在实习期间，我学会了聆听，和客户保持良好的沟通力和换位思考问题，以礼待人，站在客户的角度想问题，在客户出现不满清晰时要及时安抚并且尽可能地帮客户解决问题。我在电话回访客户和电话解决关于发货问题等问题时，学会了去应对在解决过程中遇到的形形色色的人，学会边听边说，也体会到了在帮助他人听到那句你服务态度很好的快乐心情。

## 6.2 实习心得

实习的这一个月之中，在老板的关心、支持下，在同事的热心帮助下，通过自身的不断努力，我很快适应了环境，适应

了工作岗位。同时也慢慢熟悉掌握淘宝后台的一些操作流程以及一些淘宝软件，工作并学习着，工作实践让我不断提高，慢慢能够客户沟通得越来越好，老板以及同事对我都给以了肯定。

与此同时，我自己的思想认识都有了很大的提高。这份工作让我树立了较强的责任心，因为员工的一点点疏忽就会导致公司店铺遭到投诉，以及店铺的形象会受损。以下是我的一些实习心得：

在工作进程方面。要随时保持乐观的心得，接单的时候要快速解决客户的问题，不能将个人的心情带入工作中。拨打电话时，大脑一定要清晰，要热情，真诚，不管自己情绪如何，也不可对客户不礼貌，让客户知道我们是真诚解决这问题的。同时注意倾听客户的话，对于不确定的事不能贸然回答客户客户，更不能给客户承诺。

在同事关系方面。踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于存在利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会像同学一样对你嘘寒问暖。因此对于刚出校门的我们很多时候是无法适应的。虽然是这样，我们要想快速融入这个团队中，就主动跟其他同事交流，要少说多做，多听听别人的意见，尊重他人，同事有不懂的地方要主动耐心的帮助，自己有不懂的地方可以向同事虚心请教，经常跟同事相互交流沟通。维持好和谐的同事关系也是在职人员必备的，毕竟我们是一个团体。在这期间，我深刻体会到同别人交流的重要性，尤其是客户关系这门课程的实际应用方面。

此时此刻，即将面临毕业，最深切的感受就是，无论从何处起步，无论具体从事哪种工作，认真细致和踏实的工作态度是很重要的。

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