

2023年客服年终工作总结(汇总8篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

客服年终工作总结篇一

我从xx年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。具体情况如下：

强化内部管理，自身建设质量提高。

- 1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。
 - 2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。
 - 3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。
 - 4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。
- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务626件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜

绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作、制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短7个月以来，领用收据51本，已上交42本，正使用4本，备用5本。上交现金共计：50031.70元，其中x制卡为11236.00元，维修费5509.00元，自缴物业费23910.7元，管理费9178.00元，垃圾清运费198.00元。在工资中造表扣款7-12月物业费合计：437376.85元。到目前为止，无一例漏报、错报、错钱的现象。

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作

及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

每月两次的定期天然气充值服务，半年共为55户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。

多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电维修等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。西苑物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“xx年新春歌舞会”活动。

本次调查共发放调查表份，收回份，总体对物业管理满意度为，其中客服满意度为，清洁满意度为，维修满意度为。

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社

区学习，掌握更多的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！”西苑物业，加油！”

客服年终工作总结篇二

20xx即将过去，新的一年就要到来，挥挥手告别09的一切不快，迎来崭新的20xx。相信xx能够更上一个台阶。下面是个人的一些意见和建议：

1. 我们建立的客户档案有很多一部分客户资源都浪费掉了，比如说最近有很多退群的人都是买完房子了然后就感觉与xx无关了，就退群了。
2. 一周两场的看房活动，每场都得是到场的人数情况很不错，这样也加剧了我们的工作量，不得不在群里边推广，一天几遍的推广，也有很多人就是因为qq群一直在不停的闪还都是些无用的信息都退群了，我在想是否我们可以用一种更好的方法来推广我们的看房。qq群的空间是有限的但是外界的资源是无限的。
3. 以后是否可以给客服一些更加宽广的培训，自己学习是一方面，但是也需要跟上公司发展的步伐，这也是顾问式客服必不可少的条件；这样也不至于客户问起一些比较尖锐的问题的时候不知道，显得很专业。
4. 领导和员工的沟通方法：金无足赤，人无完人。任何人都

不可能犯一点错误，希望今后出现什么问题，不管领导是怎么指出，但是必须得有一个好的态度，态度决定一切，因为每个人自己都是想尽力做好自己的工作的，但是心情好了做起来事情会格外用力也会格外好的，任何事情出现了差错，相互埋怨是解决不了问题的。

5. 很多是事情如果自己不设身处地的去做了就不会明白其中的艰辛和难处，希望以后领导安排工作的时候能够自己亲身体会了之后再再来评价员工，而不是有什么问题就只是一味的指责，施加压力，如果自己体会过了之后也能给员工树立一个榜样，这样我们也会更有信心。

6. 规章制度：如果安排什么工作了，有什么要求，希望打印出来这样我们也有个参考标准，这样之前到底有没有要求就一目了然，省得在出问题的时候说曾经说过，但是都不知道。

7. 客服部的工作确实很重要，但是我觉得要保证客服部的员工有一个很好的休息，身体是革命的本钱，健康的身体才能更好的工作。

客服年终工作总结篇三

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。

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，一年来我向别的同事积极的取经，当然我会花时间去消化，这些都是有一定的，我愿意花足够的时间去消化这些内容。

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。

客服年终工作总结篇四

斗转星移，进入桂龙堂已四个多月，我始终从事客服询问专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的进展和制度的日臻完善，作为一名桂龙人，由衷的感到傲慢。四个月的工作经受，自己对客服的工作多少积累了一些熟识和体会。现总结如下：

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度化的同时传达企业的文化形象。”

七月份来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，培训内容包括药品的基础学问、中医的基础学问、产品复方柴胡安神颗粒的基础学问、客户常见问题及解答、销售技巧。通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人力气有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司

的文化氛围有了充分了解。

之后我开头进入客服工作，客服工作的主要任务有两方面：

一是接听客户的呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热忱的回答。

二是对已购买的客户进行回访，对用药效果进行了解、对用药方法进行专业的指导。

客服工作的这两点看似简洁，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的状况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

随着销售行业的不断进展，药品销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思索擅长应变。对于客户提出的药品问题，赐予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。

客服工作是一个直接面对不同失眠客户的工作，需要的是专业的学问水平，及迅速而灵敏的应变力气，并且需要准时对所遇到的问题进行总结。在管理好手头现有失眠资料的同时，我依据大部分失眠患者具有糖尿病的状况，总结了糖尿病的相关学问。

依据不同时失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了共享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快把握应用学问的有效手段。

客服人员不仅要有较强的专业技术学问，还应当具备良好的

沟通相互沟通力气，当今社会一种产品很多时候是由于使用操作不当才消逝了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，中药药品尤其如此，假如不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。

所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行相互沟通，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避开客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害。客服工作主要体现在相互沟通二字，和客户的相互沟通，能够更好的了解客户对产品的需求，和同事之间的相互沟通，能够增加工作阅历，共享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

“没有法规不能成方圆”，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。在公司工作的四个月时间里，作为一名客服人员，我没有消逝无故请假的状况，在此期间很好的完成了工作任务。主动参预公司组织的各项活动，比如：拓展训练、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

在新的一年里，客服工作也需要有新的工作思路：首先是做好本职工作，管理好现有客户资料，定期对已购买客户进行回访，让其在感受药品良好效果的同时，也感受到桂龙药业专业的售后服务。对现有的其他客户资料也要定期进行回访，对其失眠状况进行跟踪，随时向其传达桂龙堂治疗失眠的独特理念。

其次，依据公司的推广状况，随时在沟通技巧和专业水平上作出改善，关心完善公司的推广工作。

再次，提高自己的专业水平，总结不同的客户失眠状况，随时在失眠与抑郁的学问、沟通技巧、心理询问学问各方面提高自己的水平。自己会在在新的一年里和领导协调沟通，和同

事友善合作，无论是在学问水平及做人做事的水平上都要有一个新的提高。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的服务，公司产品可以创出，其服务也可以进行尝试去缔造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的服务体系，才能在竞争中立于不败之地。在新的一年里，希望在领导的带领下，在同事的关怀下，自己的成果能够更上一层楼，为公司的进展贡献自己的一份力气。

客服年终工作总结篇五

20xx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x物业工作已一年有余了。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。

回顾当初来x物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的`学生变成了肩负重要工作职责的x一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

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；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，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许多失误、失职。前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

- 1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；
- 2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上；
- 3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；
- 4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；
- 7、新旧表单的更换及投入使用；
- 8、完成上级领导交办的各项工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在x物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。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，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

客服年终工作总结篇六

通过今年的学习和日常工作的积累，我对客户服务工作有了

更深入进一步的熟悉。特别感谢同事们的帮助，感谢他们提醒和纠正我工作中的错误。在他们的关心和帮助下，通过他们自己的不懈努力，他们在各个方面都取得了一定的进现在在我的'工作总结如下：

作为一名客户服务专员，在多年的客户服务工作中，我一直在不断探索，试图找到另一种沟通可以解决和融化用户造成的矛盾氛围，即客户服务专员。

客户服务的所有工作都是公司产品的售后服务。我们公司出售的房屋有空白的房间和少量的精装房间。更多的产品自然会有更多的客户，客户对产品的要求和熟悉程度也有所不同。对我来说，新奇也处处有挑战，领导的变化，新同事加入，协调各部门的关系是完成成本工作的关键。

今年，我认真学习和了解了自己工作的相关信息。此外，我在日常工作实践中不断观察和积累经验，进一步提高了对客户服务系统工作流程的熟悉度。通过学习和领导同事的言行，我的工作能力顺利进行。

在今后的工作中，我将努力提高自己的素质，克服不足，朝着以下方向努力：

1. 学无止境，时代发展瞬息万变，各学科知识日新月异。我将不懈努力学习各种知识，指导我的工作和实践。

2. 在今后的工作中不断学习商业知识，通过多看、多学、多练，不断提高业务技能。

3. 不断锻炼自己勇气和毅力，提高自己解决实际问题的能力，在工作中慢慢克服不耐烦，积极热情细致地对待每一项工作。

不管前面有多少困难和障碍，只要我一刻也不放松对工作和目标的热爱. 追求，我敢于面对挑战，决心在自己的岗位上脚

踏实地地工作，尽职尽责地完成自己的工作。

客服年终工作总结篇七

是我内心不断成长和强大的一年，在这一年里我收获了新的“我”。回首20年，对于我来说可谓是伴着工作中的风风雨雨磕磕绊绊地一路走来。

初入社会的我，觉得房产客服这份工作新鲜且充满机遇与挑战。所以选择了这个行业，当然我也保持着不断的学习的心态，关于业务上有不懂的问题，我会积极并及时向同事或领导请教，并努力去实践，尽量做到知行合一，渐渐地也使自己从毕业时的青涩懵懂蜕变成如今能够比较熟练地完成业务，并较好地处理工作上的一些突发事件的模样。这一切都得益于公司给我提供了这样的平台，让我得以有所成长。

这份工作给我的第一收获是我变得细心了。

没工作之前我是一个丢三落四的马大哈，自从开始这份工作后，我意识到了在做房产客服这份工作中，注重细节是一个非常重要的习惯。尽管领导一直强调要做好细节，但对于初出茅庐的我，还是经常会因为自己的疏忽使自己的一些工作做得不到位、不细致，这也给后面的工作带来很多的不便，并产生很多不必要的重复性工作，严重地影响了工作效率。

之后我知道了“好记性不如烂笔头”，所以我开始学着好好地利用便利贴，把自己的每天要做的重要的事情写在便利贴上，并贴在醒目位置，渐渐地，我不会再忘东忘西了，工作也越来越有条理性了。当然我会在今后的工作中一直保持着这样的好习惯，争取能更好地完成公司的任务，努力让自己和公司一起成长进步！

第二收获是人际交往方面的受益。

与人沟通交流一直都是我的弱项，刚入社会的我没什么经验与阅历，所以如何和客户沟通也成了我头疼的问题。刚开始我总是盲目地跟着客户的思路走，没有自己的立场。例如，我接到一个新的单子，更多的是等着客户提出问题与意见，而不是表达自己的观点和想法，这使我的工作十分的被动。当然随着工作时间的延长以及经验的增长，慢慢地我敢于对客户表达自己的想法了，这也有助于我业务的顺利进行。20年，我希望能让自己的沟通能力有进一步的提高，更好地与客户沟通并解决问题。

第三收获是处理事情以及调节心态的能力。

20年，对于房产是波澜起伏的一年，频繁波动的购房政策更是让刚工作的我措手不及。例如4月份突如其来的以家庭为单位进行购买房屋的政策、10月份的限购政策，使我不知所措了。幸好有公司平台的支撑以及一群一起工作的伙伴的支持，才让我学会了如何面对问题、解决问题，这也让切身地体会到了出现问题时该具备的思路和心态。

对于一个客服专员来说，我的感受是这份工作就像是一个不会吃辣的人又必须去学吃辣的过程，整个过程感受就是难受，而且说最多的词是：好辣。但如果有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得摸鼻拭泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。

同时我也明白了客服就是买卖沟通的桥梁，也是为别人服务并解决问题的的工作，所以学会调整自己的心态很重要，对自己的情绪、脾气进行管理、控制和调节，只有这样才能更加从容地对待工作中未知的事情与问题。

20年的结束，对于我来说并不是结束，而是一个新起点的开始。因为在未来的工作中还会出现更严峻的考验与挑战，不过我会以更积极的心态去面对。在新的一年里，我会多多阅读关于自身工作的相关书籍，学习更多的专业知识，这样才

能有更多的信心得到别人的肯定;也会努力走出去,多结交认识相关的专业人士,拓宽自己的人脉,开阔自己的视野,为今后的工作打下更牢固的基础。虽然我没有什​​么人生阅历,但是我会更加认真学习,多多积累人生经验,带着更好的憧憬和目标向更清晰的人生脉络奔去。

总而言之,在20年里我收获了很多很多,并且在各方面都取得了一定的进步。当然这一切离不开公司的稳定平台、领导们的悉心关怀、同事们​​的热​​情帮助,以及自身的不断努力。有成长也依然有自身的不足之处,今后我会更加努力完善自己,使自己能够更加胜任这份工作。

客服年终工作总结篇八

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

自20__年x月推出“一对一管家式服务”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《客户大使服务规范》、《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

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《__市住宅区物业管理条例》、《__工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

一、做好客户回访

作为客服，我们会回访我们的客户，从他们那里搜集数据，调查他们对我们公司的服务的满意度，通过访问客户发现我们公司存在的问题，找到问题所在并解决掉，做好调查，询问客户遇到的问题，需要我们解决与否，无论是否是工作中遇到了难题我们都应该好好护理不但进步，不断加强工作进程，在回访的过程中也会更具客户的要求做一定的调整，把我好我们工作的任务，让客户知道我们在做事，通过回访工作来提高客户的粘度，增加客户的信任度，保证客户能够相信我们的工作，信任我们公司。

二、提升服务质量

作为客服我们是以服务为主，服务是我们的重点，在服务中我们需要提升我们的服务质量，让客户满意，让客户信服，不断深化服务，对服务也会做好各种安排，在与客户沟通的时候我们采取礼貌回应，友好交流，不会因为客户因为对一些事情不满而产生矛盾，做实事，讲实话，不会欺骗客户，用事实说话，用真诚交流，不做任何手段，尊重客户，会做好客户工作，会从客户的角度考虑问题，从客户的角度解决问题，在沟通中保证双方的信任，提高客户对我们公司的信任度，把服务具体用到每一位客户上面，会单对单服务，根据客户的需要制定服务方案，根据客户登记来提升服务质量。

三、加强员工技能培训

一个好的客服人员需要了解和掌握的知识非常多，需要花费时间学习，为了提升不能真题实力，我们客服部会针对员工的能力具体情况做培训，培养员工服务水平，沟通能力，提升员工的服务质量，给新来的员工整理有专门的话术语录让他，牢记熟悉话术，让他们掌握其中的知识，通过练习通过学习把话术变成自己的，能够根据具体情况说出集体的内容，保证员工能够正常工作，提升他们的能力有利于让他们做更多的工作，提升工作效率，做好工作任务，更上大部队的步伐，与所有人保持同一个不掉，让良莠不齐变成一起绽放。

四、做好协调工作

我们会与其他部门做好协调工作，把我们工作得到的结果反馈到相关的部门让他们工作做相应的调整，也会反馈出各部门在工作中出现的问题，我们客服处理他们在工作中与客户产生的矛盾，解决客户出现的问题，保证工作的顺利进行，同时提升工作的质量，让工作做的更好更快。

充实的一年已经过去，我们的工作还没有结束，心得一年到来，新的工作也随之来临，我们部门会继续努力不断拼搏，在新的一年里创造出新的成绩，做好工作任务。