

# 最新客服工作个人总结(优秀9篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 客服工作个人总结篇一

十月第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率在43%；到目前为止，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的业务技巧培训及咨询服务的规范效果是非常显著的。

### 1. 专业知识的学习。

a□每周一次由咨询医生进行讲课，培养咨询医生的学习积极性和自主性，讲课医生能限度地掌握该项专业知识。

b□每结束一期培训进行一次专业知识考核，考核成绩由科室各位曾讲课的医生进行评定。

c□每月拨打其他医院的电话进行总结，从他们的咨询中揣摩、了解、学习其它医院的咨询技巧，在学习的基础上进行比较，找出自己的优势，更好地发挥。

### 2. 定期召开咨询记录讲评会议。

a□定期抽查每个咨询人员的咨询记录，重点在于讲评总结，及时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量。

b□咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价。

## 客服工作个人总结篇二

- 2、紧跟踪车辆行驶位置，做到服务客户化，让客人无论在何时何地只要查货物位置，我们总能在第一时间准确无误的答复客人，不要感到失望。
- 3、物能够准时的到达客户手中，及时的查看到车货物中转情况，尽力做到不让客户打电话催货物。
- 4、报货损，让发货公司第一时间知道货物的情况。
- 5、班时间清点库房的货存。
- 6、一个电话都关系到我们的业绩，做好电话记录，客户信息记录。

回顾以往的工作，我感到有所得也有所失，不足不之主要表现以下几个方面：首先，在工作中，工作方法过去简单，不够全面细致，处事不够冷静。其次，在接待客户电话能力上还有待于进一步提高。这些不足之外，有待于在下步工作中加以克服和改进。因此，在下一步的工作中，我要虚心向领导和其他同事学习管理和工作经验，借鉴好的工作方法，努力学习，提高自身的素质。要进一步学习相关的理论知识，与实践经验相结合，有效的完成各项任务指标，工作要得心应手，有驾驭全局的能力。强化敬业精神，增强责任意识。关心、爱护同事，我们是一直强大的团体，一定可以做的更好，。我一定可以做到业务内勤应该具有最基本的素质：有强烈的事业心与责任感。

## 客服工作个人总结篇三

记得xx主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为客服中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一

种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化。其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

1、高效完成外呼任务。

在进行每天的外客服，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行xx地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于xx的客户我们要多进行预约回拨。再例如xx行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

2、加强自身学习，提高业务水平。

熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出。加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高

效的利用知识库。不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

3、增强主动服务意识，保持良好心态，不断完善自我。

培养一个客服代表应具备的执业心理素质。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。

## 客服工作个人总结篇四

在这五年多来，她能够按照诚以待人，勤以工作，实以做事，严以律己的精神，认真履行工作职责，始终保持旺盛的工作热情，努力加强自身建设，不断提高服务质量和效率。在接待投诉时，难免会遇到客户情绪激动、愤怒，甚至破口大骂的情况。这时总是保持冷静，她认为客户本不是针对客服人员的，只是因为把客服人员当成了发泄对象而已。因为理解客户，才能真正去关心和帮助客户。她常常是安静地、耐心地倾听，因为她知道“倾听”最能体现对客户关注和尊重，也是最恰当地深入客户内心的方法。当客户把自己的怨气、不满发泄出来，心里的愤怒逐渐释放，就会希望得到同情、理解、尊重和重视，在这个时候，会投去关切的目光，为客户送上一杯开水，递上一张纸巾。就是这简单的情感交流中，表达出无限真诚与温暖，理解与尊重。当客户关注问题的解决时，会很真诚地告诉客户：“让我看看该如何帮助您，我很愿意帮您解决问题！”听到这样温馨的话语，客户自然会感到欣慰，降低敌对情绪，甚至形成依赖感。

## 客服工作个人总结篇五

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了公道的建议。

总之，在x年的工作基础上□x年我们满怀信心与希看，在新的

一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以的努力完成公司下达的各项工作指标。

## 客服工作个人总结篇六

客户来电时，的第一句话总是：“您好！请问有什么可以帮到您？”耐心的听完客户来电的目的，并做好一切消息的记录。比如客户来电报车险，总是能记录好来电人的姓名，联系电话，出险时间，出险地点，出险原因，如果涉及有人员伤亡时，建议客户报交警处理和急救处理，告知人伤注意事项。同时做好人性化服务，并对客户的遭遇表示同情，安抚好客户。记录好表单以最快的时间迅速提交给给调度，由调度派工处理。每当有客户咨询服务时，总是第一时间把客户反映的情况记录好反馈给相关的工作人员，做好客户的解释工作。重视客户投诉意见，热情耐心的解释好每个问题，解决好每件事情。在本范围内能处理的，要及时给予明确的答复和解决，处理不了的要从速报告上级领导，不能互相推诿。自今年3月她调到初级医审岗后，积极组织并参与于到交警队的人伤事故调解中，严格把控不合理的“水分”赔偿，从专业的角度化解车主与伤者之间的赔偿纠纷。她参与大大小小的入伤案件调解，大大缩减了人伤案件处理周期，使出险的车主在处理人伤事故时不再手足无措，在她们心目中留下了较好的印象。在20xx年省公司车险理赔提速服务达标竞赛中，她还被评为“理赔提速突击手”。

## 客服工作个人总结篇七

为了严格控制费用的支出，我们某某售后部制定了完整的物业的设备检修制度，定时对所有的物业的设备进行检查，发现问题及时解决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们某某售后的物业及设备的维修费用仅有某某元，这是因大家的共同努力才使得物业维修费用不但不超标，并

有节约。

## 客服工作个人总结篇八

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20xx年客服工作中人员的理论知识不足的问题□20xx年着重对客服人员进行了超多的培训：

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、用心应对新出台的法律、法规□20xx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一状况，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，透过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时光组织人员展开学习、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20xx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20xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

## 客服工作个人总结篇九

取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运可以加入xx客服部这个可爱而优秀的团队□xxx的文化理念，客服部的工作氛围已不自觉地感染着我、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，我的最大目标就是力争在新一年工作中

挑战自我、超越自我，取得更大的进步！