

客服年度总结(模板9篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

客服年度总结篇一

认真回想这一年，我到底做了什么，而又得到了什么呢，今天我要怎么去做，才能在回忆往事的时候，不会因为虚度年华而悔恨；也不会因为碌碌无为而羞愧，基于以上问题，我根据去年的计划做了总结，对现在要做的事情进行了梳理，并根据实际详细的修改了以后的计划以及方向。

我记得去年我写的工作总结中，提到了今年的计划，一是熟悉产品；二是做好售后维护；三是研究好客户心理；可是今年我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习；对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%；而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是什麼，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名销售人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

下个月转做售后，领导说，业绩倒数第一去做售后，说实话，我非常不甘心，但是知之者不如好之者，好之者不如乐之者，无论岗位怎么变换，我都不会让自己不开心，无论是怎么样的变化，对于我来说都是一种锻炼，或者售后是一种很好的转变，之前我做售前时想做的却又没时间去做的事情，做售

后，我可以充分的按自己的想法去做，我讨厌一成不变的流程，更不喜欢默守成规的处事方法，而售后我打算先这么去做：

我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面从而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

。这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情，第二，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11:30，下午14:00到17:00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

。如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

关于售后问题及时发现，及时总结。另外，说出我看到的问题以及感受，做客服，虽然说做好本职工作很重要，但是关于网店相关同事所做的工作却总是那么的神秘，打个比方，如果店铺有活动，做为曾经客服的我和客户一样对活动感到非常的惊喜，而店铺上为什么有这个活动，目的是什么，想达到什么样的目标，期望客服达到什么样的业绩，通过这一次活动对各岗位有什么好处，或者说能学到什么，不要总是

到活动结束了就拿业绩来说明或是解释一切问题。b店提到锁的推广，预计什么时候盈利，打算怎么推广的呢，或者客服需要了解的产品外，还会有其它的呢，比如说时下家装的流行风格，一款锁，上了那么长时间，可是买的人数是多少，这款锁为什么客户问的少呢，而c店也是如此，我们每天做事，虽然说提成很关注，但是我们也会有自己的想法，想知道自己做这份工作是不是真的适合，或者说这份工作值不值得我为之奋斗，店铺远期的打算我知道，但是短期内想达到什么样的效果或是都在做什么样的准备工作，却总是那么的神秘。我不想当一个没有想法却总是服从指令的执行者，我做事，我想的是为什么我要去做，怎么去做，有没有达到目标，仅此而已。

售后工作虽然也是锻炼，但是做一个月就够了，改善做售前时发现的问题以及总结做售后的突发事情处理，搭建好人际关系，学习沟通技巧以及调整好心态。

更新在学校所学的知识，尤其是asp代码以及数据库，学习制作完成后，可以把店铺上相关的产品销售或是日常总结可以通过数据库来保存，也可以能过制作网页填加以及储存我想要的信息，这样更加直观，提高效率以及提升工作的乐趣，这方面，在三月份完成初稿，后期根据实际情况改善。

。这方面虽然与我的本职不搭边，但是我会确保在不影响工作的情况下去学习，而明年我想对这方面做一个全面的了解以及操作，从而总结适合实际情况的方法。

以上就是我计划中的想法，虽然有些想法有些目标会与我现在所在职位或是工作不符，但是我知道我想做的是，该怎么去达成，从我选择电子商务这一行业时，我就想好了该怎么去做，并做好了计划，中间有过挫折，让我很失望，从而延误了我预定的完成时间，即使到了今天，我也不想说我的目标是什么，因为我没有做到，理想就像是口袋里的钱，拍得越是响亮越是那不值钱的硬币。以上是我20xx年的工作

总结，仅是个人想法，觉得不好可以丢弃，但我的理想还是会一步一个脚印的去实现，或许最后我一无所成，但至少知道努力的做了什么。

【精华】客服年度总结集锦九篇

客服年度总结篇二

“一年好景君须记，最是橙黄橘绿时”，又到一年收获的.季节，首先感谢各位领导在这一年来对我的悉心栽培，感谢同事的一直帮助和关怀，使得我在交行客服这个大家庭中不断的进步和成长，在此我要对20xx年的工作进行总结。

20dd年，是我进入“交通银行金融服务中心（南宁）”的第二个年头，随着交通银行的客户数不断增加、营销活动力度不断加大，银行利率上调等因素的影响，客户对交行客户的需求不断增加，交行客户每日的话务量均较去年翻了一番。由于话务人员人力资源短板、加之工作需要，人员抽调等，交行客服的话务量居高不下，接通率持续下降。面对这一情况，我深刻的认识到，作为一名普通的交行客服代表，应该时刻保持着一颗兢兢业业，在公司困难的时候不离不弃的心态，勇于接受挑战。

正是怀揣着这种不怕苦不怕累，为交行客服事业乐于奉献的梦想作为支撑，凭着自己纯熟的接续经验，由原来每天50—60个接续产量，提升到了每天80—90个，且连续三个月创下了交行金融服务中心产量最高的佳绩，同时转接评价满意率高达xx%以上。当做这些经验分享时，我常常告诉大家“两多两少”，其实就是平时在上班少多一点付出，少一点休息，多一份耐心，少一份急躁，这样就可以获得产量和满意度的双赢。

作为客户服务人员，最大的心愿其实就是客户对我们服务的认可，客户的问题得到圆满的解决。今年让我记忆犹新有一

次与客户的故事，发生在是在国庆节。当时是一位中年先生来电向我们求助，说他的现在在香港急于转账一笔资金，通过网银下载证书怎么也安装不了，当时可把这位客人急坏了。经过耐心的安抚，沟通分析后发现，客人未有在网银证书下载前安装u盾安装程序，导致无法进行安装。了解情况后，经过耐心反复的讲解，客户急躁的心平静了下来，并最终成功的完成了网银在线转账操作，客户心里的那块大石头终于放了下来，此刻的我获得了客户的赞誉，那种心里美滋滋的，暖暖的。

20xx年，我积极主动的加入金融服务中心团委组织的“青年汇”活动中，为公司团委活动增添了不少色彩，也谢谢中心给为我一个大的舞台发挥和展示了我自己的爱好和特长，丰富了同事间的业余文化交流。

20xx年，我会继续朝着我的梦想迈进。业余时间，我通过成人高考，现在在就读本科计算机专业，不断提高着自己的文化水平。希望能凭着自己的专业知识向公司的it部门靠拢，争取成为一名合格的it技术人员，做好服务人员向支撑人员的职业转型。

客服年度总结篇三

转眼间我已来到站上半年有余，首先感谢领导给了我这个机会，让我得到了这份难得的工作。

在这半年里，我看到了领导对待员工就像一家人，始终把员工放在第一位，这让我着实感受到这个大家庭的温暖。

在这里，我学会了若想真心能为旅客服务，就得时时刻刻为他人着想，站在别人的角度来思考问题。为了遏制旅客旅客盲目消费，能够方便乘车，我们更应该为广大旅客做好宣传，谨防受骗。

我认为要想成为一名合格的员工，就应该熟练地掌握各项业务知识，不但要学习售票知识，退票知识，应还要了解总结其他部门的业务知识，做到学以致用。

在工作的时候我总是梳理不好自己的情绪，以致没做到全身心投入工作，为此我感到很惭愧，不过我会尽快调整好自己的工作情绪与心态。努力工作。努力学习业务知识来充实自己。例如：在接下来的工作中我会每天背两条业务知识线路，耐心细致地回答好旅客询问的问题。

也希望在以后的工作中，领导与同事所能够给予我更多的帮助。

保险客服年度总结

售后客服年度总结

物业客服年度总结

关于客服年度总结七篇

关于客服年度总结模板集合六篇

关于客服年度总结集锦九篇

客服年度总结篇四

xxxxxx工程位于xxxxxx□建筑面积为□xxxxxx□框架结构，地上六层。本工程基础为c35混凝土独立基础，框架柱为c35混凝土现浇结构，顶板、梁为c30混凝土现浇结构；屋面聚合物水泥防水层，室内精装，外墙干挂石材。本工程于xx年xx月xx日开工□xx年xx月xx日竣工。

本工程项目监理组织机构为□xxx任总监理工程师□xxx土建监

理工程师□xxx任电气监理工程师□xx任给排水监理工程师□xx任暖通监理工程师。各专业监理工程师负责各专业监理目标值控制，监理员着重负责信息管理及旁站工作。监理单位实行总监负责制，在总监编制监理规划后，监理机构在总监领导下按监理规划及相关规范进行严格监理，以规范施工。

根据监理委托合同，本工程施工阶段重点实施投资、质量和进度控制。项目部监理人员进场后，根据本工程特点及监理委托合同，首先编制监理规划作业指导整个项目监理工作的技术性文件，然后依据监理规划及施工图纸详细编制了监理细则，作为指导各专业监理业务的实施文件。

（一）质量的事先控制

1、认真执行有关工程建设的法律法规，严格按照设计图纸、设计变更以及图纸会审等有关规范，从严把关，从各分项工程质量入手，逐一督促检查，落实各工序间的工作质量监理工作。

2、在各专项施工开始前，监理要求施工现场管理人员要对参建人员进行详尽地技术交底，明确质量控制的.有关技术要求，以确保施工顺利开展，避免返工造成损失，力求施工质量一步到位。

3、严把材料进场使用关。工程上使用的原材料实行进场报验制度，不合格材料不准用于工程上，特别是对钢材、水泥、砖、防水卷材等实行双控，要求工程所用材料既要有出厂合格证、材质单，又要有市中心试验室出具检测合格报告书，再与实物对照确认合格后方可用于工程上，做到万无一失。

（二）质量的事中、事后控制

1、坚持上道工序不经监理检查、验收，不得进入下道工序施工的原则，日常施工中监理人员采用巡视检查方法，要求全

体监理人员做到“四勤”，即手勤、腿勤、眼勤、口勤，发现质量缺陷给施工单位整改，报监理人员复查合格后才能进行下道工序施工。

2、特别对基础、主体施工中所遇到的关键问题，监理人员积极主动与参建各部门取得联系，想尽办法使问题得以妥善解决。

3、对于监理日常检查巡视和旁站中发现的个别质量缺陷问题和施工中不规范的行为，及时下达监理通知，责令其施工人员及时整改，有效地控制了质量。

（三）工程进度的控制

审核施工单位提交的施工总进度计划、月进度计划和周进度计划，每周、每月施工中的实施进度与计划进度相比较基本相符，并根据核实工作量，做拨款依据，开据拨款单据。

我项目监理部在总监领导下，依据监理规则、细则，对本工程进行了质量、投资、进度控制，并对施工安全和施工资料进行了管理。在质量控制方面，施工前要审核施工单位的交底和施工方案，进行预控；在预控的同时，加大施工过程中的检查监督力度，加强事中控制，防止不合格项产生。在各检验批和分项工程完成后还要进行检查验收，对于验收中产生的问题，监督施工单位进行整改，符合要求后方可进行下一步工序。在投资控制方面，首先，我项目监理部依据施工合同有关条款、施工图，对工程项目造价目标进行风险分析，并制定了防范性对策。其次，在施工过程中专业监理工程师对施工单位报审工程量进行现场计量并按施工合同约定审核工程量清单和工程款支付申请，然后报总监理工程师审定。最后，总监理工程师签署工程款支付证书，并报建设单位。未经监理人员质量验收合格的工程量，或不符合施工合同规定的工程量，监理人员拒绝计量和该部分工程款支付申请。

在进度控制方面，首先依据施工合同、施工图及施工组织设计制定了进度控制方案，对进度目标进行风险分析并制定了防范性对策。其次，在施工过程中，总监理工程师对总进度计划、年、季、月度施工进度计划进行审批。第三，专业监理工程师对进度计划实施情况进行检查、分析，当实际进度符合计划进度时，要求承包单位编制下一期进度计划；当实际进度滞后于计划进度时，专业监理工程师书面通知承包单位采取纠偏措施并监督实施。

各分部工程完工后，经施工单位自检，报现场监理人员核验，经监理公司核定为：地基与基础分部、主体分部、屋面分部、装饰分部、水暖分部、电气分部、智能建筑分部、通风与空调分部、电梯分部均为合格分部，观感较好，技术保证资料齐全。该工程核定为合格工程。

以上所述如有不当之处，敬请指正。

客服年度总结篇五

时间太瘦，指缝太窄，一晃[20xx年就这样过了，刚来到公司可能一下子还没从学生的角色转变过来，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现在已经半年有余，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，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，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，因此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，感觉自己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，但是当我下来感觉自己有点落后之后觉得确实有这个必要，可以为自己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己不懂的问题，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。

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己也察觉不到，可能是因为自己不够细心和熟练，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，希望以后可以做到更好。

回顾10年，公司在人员有点紧缺的情况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，很感谢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。

20xx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，把新年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在此，对一直以来支持我工作的同事表示感谢。谢谢同事们的包容和耐心，谢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现在的进步，虽然进步不是很明显。

公司的部分员工在工作能力上的成长和进步。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进步，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，取得更大进步。

客服年度总结篇2

时光飞逝，不知不觉20xx年已经过去了，在这过去的一年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对这一年工作做一个总结。

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度，定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立物业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

一年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

- 1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。
- 2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。
- 3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

客服年度总结篇六

20xx年初，公司领导以徐州市公安局指纹系统改造成cafis5.1系统为契机，针对江苏省各地区清华系统都已经不能满足实际的比对速度、增加库容要求的现象，决定在江苏地区进一步推广cafis系统，并将版本统一升级至cafis5.1withpma版本，力争年内江苏省各地市全部改造完毕。为实现这个目标，公司各部门步调一致，从领导到员工各司其职，销售中心主动出击，逐一与省辖市指纹系统分管领导、负责人联系，介绍江苏地区目前指纹系统的现状、海鑫cafis5.1withpma指纹自动识别系统的优越点以及发展前景，逐渐使有关人员在认识

上取得一致，年内公司先后与江苏省公安厅、扬州、南通、连云港、泰州、盐城、宿迁、镇江、无锡、海门、江阴等县市公安局签订了指纹自动识别系统的升级改造合同。客服中心根据签订的合同，及时合理的安排了相关人员，一方面与系统改造单位主动联系，确定原有设备是否符合系统的要求及新增加的设备是否到位；一方面根据系统改造单位的工作要求，在尽可能的前提下确保按照客户的要求去做，以“客户之上”的理念真正服务于客户。

几年来□cafis指纹自动识别系统在江苏地区取得长足的发展离不开江苏省公安厅指纹信息中心的大力支持□20xx年内，江苏省公安厅指纹信息中心作为全省的业务主管部门，针对全省指纹系统不统一，管理难度增加的情况，且各省辖市指纹系统配置不统一，在征求全省各单位意见的基础上，考虑到江苏省自身的特点及各市的实际情况，要求各市：一方面在原有清华系统如需改造升级的情况下，必须选用与省厅同一个版本的指纹自动识别系统；一方面在时间上、工程上、资金上、系统容量、比对速度等方面多加考虑，确保系统改造一步到位，防止资金的重复投入。一年来，江苏地区指纹系统在省厅指纹信息中心的协调下，现已形成了一整套合理、行之有效的管理模式。为确保江苏省指纹绩效在全国实现“四连冠”打下了坚实的基础。

20xx年，江苏地区客服针对该区系统改造较多，系统升级在即、活体安装较频繁等情况，客服困难多、任务重人员少、时间紧等情况下，一方面与使用单位主动联系，明确工作时间和工作人员，以确定工作日程，做到心中有数；一方面合理调配时间和人员，确保完成任务，以确定工作进度，做到如期安装；一方面在系统完成后，主动联系用户，咨询系统使用情况，及时征求反馈意见，以确定工作实效，做到保质保量。

20xx年下半年，江苏地区客服人员有所增加，现有四名人员。

为使江苏地区的指纹自动识别系统能最大限度的正常运行，在人员偏少的情况下，江苏地区对客服工程师进行了具体的分工，明确其职责，以“客户满意”为目标，一方面要求各位工程师在规定的时间内保证培训、维护到位；另一方面要求客服在接到请求后24小时内给予响应；一方面要求客服小故障网络远程解决，大故障现场解决；一方面要求客服人员培训、维护期间不得增加客户的负担。

20xx年是非常繁忙的一年，任务量非常之重，工程质量要求非常之高，时间安排非常之紧及有所交叉，人员配置相当紧张（上半年江苏地区主要为2个人，8月份之后增加2人），既要如期保质保量的完成项目，还要保证全省地区系统(包括指掌纹中心系统、指掌纹客户端、活体采集系统)的正常运行。如果按照正常的工作时间和安排，就很难确保江苏地区项目准时完成、系统正常运行、为江苏地区的破案提供一个高效的平台。江苏地区的工程师，承受着巨大的工作压力，发挥了无私的奉献精神，不怕苦，不怕累，加班加点，主动放弃节假日、休息日，在保证项目质量的前提下，硬是将工程时间缩短正常之2/3。

五一国际劳动节期间江苏省公安厅指纹自动识别系统当时正在大批量的转换十指数据，这个过程需要人照看着，以确保程序的正常运行。江苏地区的工程师坚持上班，做到“人等机器，而不是机器等人”使数据转换工作顺利进行；在系统升级后期更是遇到了很多问题，包括特征点飘移、数据库效率低下等。面对用户的责问，在繁重的工作压力下，更是承受着巨大的心理压力，每天加班到夜里12点之后，解决各种各样的新问题，就这样，一加班就是连续一个多月，包括双休日也是这样，最终解决所有的问题。

十一国庆之后，陈鹏还在婚假中，但是南通的指纹系统出现了问题，而其他工程师都挪不出时间去，为了能使南通的工作不受到影响，陈鹏毅然暂时丢下了妻子，及时来南通帮助解决了问题。

xx年下半年，李刚从河南区调往江苏区，负责江苏地区活体采集的安装、维护以及泰州市局的指纹识别系统的维护工作，面对庞大的活体采集仪的维护量，他经常加班到深夜，放弃正常的休息日，保证活体采集仪的正常使用，基本做到使活体采集仪时时刻刻都是在可用的状态，为江苏地区的破案提供了保障。

尽管江苏地区今年取得了很大的成绩，但是仍然存在着许多的不足。主要表现在：一方面江苏地区的工程设施仍然不够规范，缺乏统一的标准，这个将是明年重点要解决的问题；一方面对用户的培训尚且不到位，来年需要加强对用户培训的力度。

客服年度总结篇七

转眼间20xx已经过去，迎来崭新的20xx年，在xx药业公司一年来的经历更多是收获。回首20xx我在刚刚进入公司对各个方面都还不是很了解。在这一年里我有成绩，有失败，有快乐，有无助，可就是经历这方方面面的事情后最终得到是收获。在公司里工作也给我改善了很多，有条件的改善，也有个人成长的改善。通过这一年的磨合我对我自己以后的发展也有了很明确的目标20xx是一个不平凡的一年。现在这一个不平凡的一年已经过去。我也要对自己做一个很好的总结。一个总结的结束就意味着一个全新的开始。这次终结我分为三大块商业、客服和20xx的计划。

120xx年我刚刚进入公司，公司就对客服模式做出全新的改革，公司对以前被动的营销改成主动营销以客服做为龙头重点对20xx年全力冲刺。在打造全新的服务中心。在进入公司我的首要任务就是建立完善的服务中心。我在进入公司的一个月后严格按照公司规定建立好xx也是第一个合格的服务中心。

在建立服务中心的过程中也入到不少的困难。因为对xx这个城市不熟导致工作进度有点慢。买的材料也买错过。但是我知道服务中心的重要性。如果服务中心建设不好就会影响以后的工作。选择地点也是非常的慎重。正因为自己的工作态度在老服务中心一直都是稳定。当然也有不足在我建里第2个服务中心时，因为自己对自己放松要求细节也不很仔细导致第2个服务中心在20xx年的`失败。在这里我也认识到细节在于品质，也就是我在建立第2个服务中心放松一点点。可是出现的结果却是完全不一样。

2、对人员的建立。服务中心的人员招聘这是一个很关键的。服务中心的人员是直接影响服务中心的销售，虽然我们是一个治疗机构可是对人员的选则不光要有很好的专业技能同时也要有很好沟通能力。还要有责任态度。我20xx年我的人员招收也非艰难，一开始有很多人理解我们的工作方式。也对公司有很多的顾虑、我也是通过长期的招聘也成功招到很优秀的员工，如方意勤，罗谷英，文春兰。但是走的也很多，有一段时间让我很烦的事。刚刚培训出来的员工一下子要离开。也许我在工作很多地方照顾的不好。这给公司造成的看不出的损失。说明我的管理也出现很大的问题。也让我明白铁打的营盘流水的兵。只有加强自己的能力。才能给公司带来更多的好员工。

3□20xx年里，因为我也是刚刚上岗，员工也是刚刚进来。对专业知识的也是非常的缺乏，虽然在一年里公司组织大规模的培训，但是对这刚刚上岗的人员吸收的太慢，在工作中边学习边摸索。这样也导致了治疗的患者出现很多失误。也给工作出了不少的阻扰。我也发现我自身的知识缺乏。在一年里我对专业做出强化学习。加快自身学习速度。为20xx年打下扎实的基础。通过自我的学习，感化员工学习的积极性。只要付出就会有回报，我们全年治疗好的患者也到达几十人。得到患者的认可。还有就是不光是专业的学习。对患者的管理，对患者的沟通也要学习。还有对促销活动的学习□20xx年

是我们xx人员学习的一年。在服务中心完善的一年。这一年过去。今年的服务中心已经是个紧握的拳头已经具备强大的力量。出击20xx.

4、促销活动的开展，我为什么把促销单独列一条，因为在这一年里。促销活动给我们带来太多的欢喜和辛苦。在公司进行改革。全新的销售模式推行。对走出服务中心主动寻找患者。我们在做促销的是面对自己太多的挑战。当我们站在大路上、商城里、车站里、药店门口。面对过往的人群就我们这群人为了自己的生活，在喧闹的城市人的异样的眼光。就我们这样一群人最后改变人们对我们的认识。从异样到敬畏从敬畏到崇拜。人呀不能感动得认真。我从中得到让我从没有感到过的震撼。也通过我们自己的努力证明呢自己。

1□xx的商业终端□20xx我在xx工作中接触最多。也是我的主要任务，一个商业是我们的根基也是一个人与人的交通。一个长期的工作。终端是我们产品直接变成业绩的工作。终端是最基础最重要的环节，一个终端的好坏直接导致你在这市场里能不能立足。在我也认识到终端的重要性。在服务中心的建设的同时，我也积极对各个药房的走访。建立终端信息表，对各个药店进行了解，调查各个药店对我们产品的态度。通过一系列的工作。了解到很多的问题。很多都是赠品的发放问题。导致很多药房不愿意买我们的产品。有的都出现抵触心理咨询。态度极其不好，再就是长期没有服务中心，很多患者买了药得不到全方面的治疗。很多人对亮甲疗效产生了质疑，很多药房的卖不出去。加上假的，仿的亮甲多。对市场的冲击那是相当的严重。说实话我从了解这些事情后，我的内心动摇过。不过我相信只要自己去做总会有点收获的付出和回报，一定是成正比。在这一年里我不断的在各个药房进行走访，自己贴钱买礼物。以真心的和他们交朋友。经过这一年的努力也有很多药房的认可。在价格维护也很好，铺卡也全面的展开。当然这些远远不够。因为几次商业检查我都付出了惨痛的代价。我需要学习，对各个处理事情方面

我还进一步的完善。

2、对商业单位的开展□20xx年我一共谈了4个商业单位。分别是为民医药、双鹤医药、康尔医药、同安医药。对这几家医药公司的洽谈也让我碰了无数的壁，大多数多是因为供货价格的问题让我无比的艰难的谈价。还有货源控制也对我产生很大的阻碍。让我听的最多的就是话就是“反正我们不在你这里拿货我们也能拿得到”也许是我自己的不熟悉，各个方面缺乏理解导致我都不知道说什么。这也是我最薄弱的方面。

精选客服年度总结六篇

【精选】客服年度总结六篇

【精选】客服年度总结九篇

精选客服年度总结九篇

保险客服年度总结

客服年度总结篇八

对于一个客服代表来说，做客服工作感受就象是一个学会了吃辣椒人，整个过程感受最多只有一个字：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老员工了。我是从一线员工上来，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年班长工作中，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。毕竟大多数人需要对自己情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀客服代表，仅有熟练业务知识和高超服务技巧还不够，要尝试着在

以下两点基础上不断地完善作为一个客服代表职业心理素质，要学会把枯燥和单调工作做得有声有色，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，这是愉快工作前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户问题而不是去关注用户态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大投诉。

另外，在平常话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理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，一种比较有效处理方式是在处罚前找员工沟通，最好方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来，一个人只要用一定心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来后果，就没有过不去关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下错误长久消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性选择，同时这也是处理与员工关系最好一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台隔阂，营造一种轻松氛围，稳定员工情绪及保持良好服务态度。当然，在不断地将自己以上经验和想法得以实施并取得一定成效同时，我们在这个举足轻重位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大努力去做好份内事情过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：

在洪水肆虐时候，聚在堤坝上人们凝望着凶猛波涛。突然有人惊呼：“看，那是什么？”一个好象人头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，或能碰到一个大漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时问，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边水中留下了一团不小蚁球。那是蚁球里层英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们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：一个有凝聚力团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人力量而最终脱离险境“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工互帮互助与精诚团结下，不惧用户无理纠缠，不惊投诉者古怪刁钻，嗚，一大堆骚扰用户又何防！

很幸运是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力团队，而且每一个身处其中人在“逆水行舟，不进则退”动力支持中积极地参予着这个团队建设。在与另外一位班长良好而默契配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理大力支持和富有亲和力微笑，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焦点，公话及卡类用户每月因业务上原因在呼叫中心投诉率是最高，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投诉时总少不了上级领导帮忙和引导，这在很大程度上为班长工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”踏实感。记忆中有好几起这样投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力经历而不断丰富着我们客服生涯。

细细回忆这段时间以来工作过程及目前公话组整个状态，虽然在我们大家共同努力下有了较大变化，但是仍有许多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，如作大型关于服务意识及情绪管理方面培训来激发前台工作积极性。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，让电话交流载体更加生动，由此而产生一批更加出色客服代表。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一个组，对于今后工作可谓任重而道远。

所以不管以后工作将会发生什么样变化，我都不敢有丝毫松懈，并且将更加认真地做好自己份内事，努力克服个性和年龄弱点，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砺而产生变化，但是追求完美、永不言败个性永不会变。

我信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习心态来支撑自己，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。

客服年度总结篇九

我通过一次网络求职，来到了xx太维资讯有限公司。xx太维资讯有限公司，它作为呼叫中心运营及咨询培训行业的先导，先进、高效的客户关系管理整体解决方案，向用户提供整套外包呼叫中心服务、客户关系管理(crm)行业解决方案、以及全方位技术支持和专业的客户服务培训。公司本着“以客户为中心”的宗旨，秉承一贯的符合国际标准的“专业服务”，并依托美国eon公司(nasdaq:eonc)的先进的呼叫中心设备，以及长期积累的技术优势，为客户量身定制专业化呼叫中心外包解决方案，并为客户创造更多战略附加值：提供符合国际水准的专业化客户服务，持续提高客户满意度；为客户创造领先于竞争对手的服务优势；成为中国呼叫中心产业的专业权威，带动呼叫中心产业在中国的发展；成立迄今，xx太维资讯已经持续不断地为it、通讯、汽车、金融、传媒、消费品等行业的大型跨国公司及国内大型企业提供从招募培训与顾问服务到实地解决方案以及完全外包的各种层次的客户呼叫中心

优质服务。

前期客服这个工作岗位并不是我工作的首先职位，但因为汽车行业受到国家限堵治理办法的影响出现了暂时性的萧条，周围不断的传出4s店裁人的消息。暂时就没有考虑4s店内的职位，选择了和汽车相关的职位——客服。直接面对客户，受理车辆方面的问题。也可以了解到汽车市场的变化，积累经验。

起初到了工作单位，开始进行汽车知识、客服用语培训，因为有汽车专业知识方面的基础，所以在培训期间没有遇到什么困难。我被分到了奔驰客服中心，负责购车客户的信息核对。工作内容是按照各经销商传递的客户信息，与客户取得联系，核对客户的购车信息。

开始拨打电话的时候心里十分的紧张，因为客服的一些专业用语我掌握的不如其他同事熟练，和我同一期培训的同事都是有过相关工作经验的，再加上自己的声线不是很甜美，自己显得很不自信。但在下班之后，通过与同事和家里人的练习，自己慢慢的摸索出了一些经验。在外呼过程中，自己也进步了不少。同事们也为我感到高兴。

因为自己在客服这个岗位上进步的很快，再加上专业知识的熟练，自己被总监分配到了大众项目组，因为这是个新开展的项目，与以往的项目不同，这个项目是在4s店工作，而不是在公司总部。所以选派出去的员工代表着xx太维通讯有限公司的形象，我很自豪被选中参与这个新项目，但更高兴的是这个项目的工作环境。这份工作可以直接接触到汽车市场的前线，再加上大众品牌的市场占有率，可以让我深刻的了解到各个消费水平客户的购车需求，对汽车市场可以有一个全面型的了解。同时我们也会接触到一些大众车型的竞品，了解的车型会比较得多。可以加强我对汽车的了解，是我有一个更好的工作上的积累。

在大众项目工作主要是负责接听用户的来电，所以要求客服人员要基本了解大众所有国产车和进口车的售价、配置、同系车的差异，以及实时的市场政策，相对来说我们要第一时间了解到汽车市场和店内相关活动和政策。接听客户的来电，为客户解答相关问题，在客服上提升整个店的服务品质，在解答客户问题的同时筛选出一些潜在客户，为销售顾问增加售车机会。

在这一过程中，我采用了看、问、学等方式，初步了解了公司客服工作中的具体业务知识，拓展了所学的专业知识。为以后正常工作的展开奠定了坚实的基础，从个人发展方面说，对我影响最大的应该是作为一个社会人工作作风以及在工作过程中专业知识对工作的重要作用，因为这些都是我在校学习中不曾接触过的方面，毕业实习是每个大学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，受益匪浅，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。我目前的工作，相比其他人来说待遇挺不错的了，也不是和其他人比，工作也不是很难，很容易进入工作，关键是学习对人怎么说话、态度及其处事。由于经验少，我现在这方面还有欠缺。现在才明白，在校做一名学生，是多么的好啊！早晚要工作，早晚要步入社会，早晚要面对这些避免不了的事。所以，现在我很珍惜学习的机会，多学一点总比没有学的好，花同样的时间，还不如多学，对以后择业会有很大的帮助。

有几次要回学校办点事，去向经理请几小时的假，经理也都很体谅，直接就给批假了。这个时候心里很开心；遇到一个如此好说话的经理。所以，感觉现在的工作还是挺不错的，最重要的事就是周围的同事都很不错的。心里上没有什么额外的，不必要的压力，可以好好工作，学习。先就业，后择业。我现在要好好锻炼自己。再好好学习，之后相信自己通过努力一定会找个好工作来回报父母及其所有的老师的。别的没有什么奢求的，现在当然是把磨练自己放在第一位，更何况现在的待遇还不错。在这一个多月里，我学到了一些在学校

学不到的东西，即使都明白的事，可是刚开始有时还做不好。现在做事，不仅要持有虚心求教的态度，还要懂得取长补短，最重要的一点就是“忍”了也就是坚持不懈。现在，我工作的时间虽然不久，可是我发现自己真的变了点，会比以前为人处事了。人生难免会遇到挫折，没有经历过失败的人生不是完整的人生。