

客服部工作心得精彩句子(优质8篇)

在培训期间，我充分利用了各种学习资源，不断积累和扩展了专业知识。以下是我为大家精心挑选的一些出彩读书心得范文，希望能够对大家的写作有所启发和帮助。

客服部工作心得精彩句子篇一

客服人员必须相信我们的产品，绝对接受产品，找到任何产品的独特买点。处理客服问题就是处理客户的情绪问题，是一个安抚的过程。在接客户电话的时候，认真的倾听客户诉说的每一个细节，把细微的用法不当扩大话，使客户合情合理的明白是自己的问题，而不是产品的问题。

1、针对第一次拨打售后电话的客户，态度一定热情，但是不能失去专家的口气。详细询问客户的问题，针对性的解决问题，并做好记录。针对当下不能解决的问题，记录并约好回复的时间，挂了电话后及时的解决并准时回复客户。

2、针对再次拨打售后电话的客户，首先要称呼客户的姓名，让客户感觉亲切，并且详细的查询客户的问题，做到心里有数。针对这种客户，首先是关心，然后再了解最近使用的情况，要让客户尽情的倾诉，然后再进行处理。

3、针对多次拨打电话的客户，拿到电话的时候不能马上回电，就是电话转接也要说自己很忙，稍后回电。先详细查询客户的电话记录，看看是老问题还是新问题，想到了解决方法之后再回电话。回电话的时候一定要注意，要掌控电话的过程，把他引导到对自己有利的方面，切记，一定要有耐心，让客户感到你对她永远是真诚的，用心的，让客户自己不好意思再打电话来。

客服部工作心得精彩句子篇二

转眼间我已经在客服部门工作了很长时间了，在这段日子里有着部门领导的支持自然能够学到不少技巧，无论是业务知识的学习还是客服话术的运用都能够让我进步不少，回首我在客服工作中的成长进行工作总结如下。

注重对客服话术的学习以便于解答客户的疑虑，由于有着固定的客服话术导致我在工作中有着为之努力的方向，至少在工作初期熟练运用客服话术能够为自身的成长积累不少经验，只不过从初期的死记硬背到后期的熟练运用着实花费了不少的时间，在我对话术内容还不熟悉的时候也曾遭受过领导和客户的指责，这份压力也让我努力学习客服话术的相关知识以便于在工作中熟练运用，虽然工作初期因为运用不够灵活的缘故导致难以得到客户的认同，但随着时间的流逝导致我在客服工作中出错的次数变得越来越少，这既是种进步也意味着这段时间在客服工作中的付出是值得的。

认真对待业务宣传工作以便于让客户更加了解这方面的信息，作为客服人员自然明白自己的职责不仅仅是处理客户的投诉，除此之外还有对公司新业务的宣传从而让客户有所了解，然而在自身不熟悉的情况下便参与到这项工作中去也是不负责的，所以我得尽到职责所在并为了部门的发展做好这项工作，至少我通过以往客服工作中积累的经验较好地解决了这类问题，通过对业务知识的运用从而在工作中能够更好地进行宣传，虽然不确定客户是否会进行办理却也大大提升了相互合作的几率，只不过我仍需要认真学习业务知识以便于在客服工作中进行宣传。

做好客户开发以及后期的维护工作从而为公司的发展提供保障，作为客服部门的员工自然明白客户开发工作的完成是很重要的，所以我能够围绕客户的需求展开工作从而通过相互间的交流解决问题，即便是遇到客户投诉的问题也能够认真进行记录并在下班前进行反馈，在交接班的过程中也会记录

的内容进行备份以便于后期的工作中进行整理，为了便于回访工作的展开导致我也会及时跟进客户问题的处理进度，直至问题得以解决才能够确保自己在回访工作中获得客户的好评。

我明白想要在客服工作中有所成就自然需要付出大量努力才行，所以我会继续做好客服人员的本职工作并认真完成领导安排的任务，希望在今后的的工作中能够做到再接再厉从而为部门的发展贡献更多力量。

时间飞逝如彩虹，一转眼便不见。来到客服这个岗位上也已经有了段时间了，这一段时间的学习和积累给我自己也带来了莫大的改变。回想起这一段时间的点滴，忽的'也有了许多的感慨。在此我也想好好的为过去的工作进行一番整理，一次总结。希望今后的工作可以在这个基础上，持续前行，继续突破。

我来到物业并不是很久，所以现在的我看起来还是稍微有些青涩。但是这几个月的学习和成长也给我带来了很多的提升，不管是对于我个人还是对于这份工作，都是有一些进步的。而首先体现代的就是我个人的一份态度上。一开始进来的时候首先以学习为主，现在我慢慢的开始以创新为主了。创新沟通技巧，创新工作方式，这都是我每天会去尝试的一部分，而这也代表着我们这一段时间的成长，走过了那一段打基础的日子，现在就是努力成长的日子了。不管是我对工作的态度，还是平时生活中的状态，都有了很大的提升，也给自己带来了许多惊喜和成果。

随着自己慢慢对工作的深入，很多方面我都能够掌握的很好了。所以自己在这份工作上也越来越自由，更加的轻松了一些。这一切都是源于自己对工作技巧的把控，也是自己在这一路上坚持奋斗的结果。能力提升之后，肩上的责任也就更加重一点了，所以未来也是值得期待和憧憬的。很感谢这段时间里大家对我的帮助和指导，是你们一路支持着我，让

我慢慢的变得成熟，真正的踏入了这份工作。未来我会继续保持，努力提升自己的各项能力！

每一个未来，都没有一个确定的结果。就像每一个明天，都有可能和我们计划和想象的不一样。但这并没有让人可恐惧的地方，这更是给了我们更多的期待，所以对于未来，我想首先我会保持一个更好的状态，每天调配好工作和时间，继续对各个方面创新。在保证做好一份客服工作的基础上，努力完善自己其他的方面。在工作之中努力提升自己的各项技巧和能力，拓展自己的交际圈，做好物业工作，把这份事业做到最好，就是我接下来最大的目标，我会保持这一个方向，不断往前走，不断往前挖掘，逐步突破自己，实现自己的最大化价值。

客服部工作心得精彩句子篇三

在商场担任客服期间，我认真的完成了领导布置的任务，积极的回答客户的问题，现在就这20xx年来的工作做下个人的一个总结。

在商场做客服的工作，和消费者打交道的机会是比较多的，这一年来，我认真接待每一个客户，他们的咨询我也认真的回答，对于领导吩咐的工作，我也是积极的去完成，作为客服，我知道做好服务是非常重要的，在工作的时候，我都是面带微笑，无论是接听电话，或者客户的询问，都礼貌的去回答，有时候有些客户描述的不是很清晰，我也是帮忙给他们确定他们需要的是什么，积极的为他们解决问题。

同时有些客户有时候也会脾气不好，或者是有一些售后的问题，可能是商家的问题，但是却找到我们客服这里来，我也是尽量委婉的表达，希望他们去找商家处理，但同时我也会尽量的帮助他们，在这个岗位上，我知道礼貌和善的去处理问题，那么就能做好工作，客服的工作是需要要我们有一个好的态度去处理问题的，同时对于我们客服沟通的技巧也是

有一定的要求的，这一年来的商场客服工作，我没有被投诉过，同时在一些经常来商场的客户眼里，我是一名优秀的客服，很多时候还会找我闲谈，当然当我有事情的时候，他们也是会让我先做事情。

在做客服期间，处理好工作上面的问题，同时我也是积极的学习，对于商场内的各个商家，尽可能的了解，但同时商家有些退出，也有新进来的，我都是尽可能的去了解他们，知道他们的产品，认识他们的工作人员，通过这种学习，我对客户过来的咨询问题也是能更好的回答了，而不是找一份商场的平面图给到客户就打发了，同时在工作之余，我也是会对我们商场去进行了解，一些新的变化，也是积极的适应，了解得更多，那么我的工作就能做的更好，也能更快速的回答客户的问题。

客服的工作可能有些人看起来觉得很简单，但是其实真的在我们商场做客服，我发觉我要学的方面是有很多的，这一年来，我学了很多，同时也发现自己也有些不足，需要我在今后去改进，去认真完善，让自己能在工作的岗位上做得更好，让自己能有更大的进步。也期待着来年有新的任务，新的机会等待着我。当然我自身的能力也是要去不断的提高。

客服部工作心得精彩句子篇四

练好客服硬功 真心感动业主

物业客服部，既是承载着物业与业主之间的沟通协调的一座桥梁，也是业感受到物业服务质量的扇窗户。因此，物业客服人员工作效率的高低、服务质量的优劣，事关业主冷暖、事关公司形象，必须练好客服硬功，提高工作效率，提升服务质量。下面从六项来总结一下我一年多来的工作感受：

一是真诚待业主。常言道，“顾客就是商家的上帝”。同理，

业主也是物业公司的上帝。作为一名物业客服人员，必须要牢固树立“用心于人，让服务无所不在”的理念，始终用一颗坦然真诚的心去对待每一位业主，无微不至地关怀每一位业主，才能赢得业主对你的以诚相待。因此，物业客服人员除了要关心与物业费有关的事以外，还要关心业主的生活和心情，记清业主和你讲过的每一件事，尽全力为业主解决生活中的每个小麻烦。唯有如此，业主才会与你沟通，成为你的朋友，赢得业主喜欢和信赖。

统一的处理方法，才能给业主提供优质、高效的服务。

三是遇事讲原则。没有规矩不成方圆。无论业主与你关系有多好，但违反原则的事一定不能做，因为每个物业公司都有最起码的制度和标准。尽全力满足业主需求是客服人员的本职工作，但有损于其他业主或物业公司利益的事却不能做。该讲原则的时候，一定要坚持。对待所有的业主要公平、公正，坚持一把尺子量长短，做到用统一的标准、统一的服务来规范客服管理工作。

四是工作须敬业。敬业是干好繁琐物业工作的前提。物业管理影响着业主们的安居乐业，事关着业主们的切身利益。正规有序的小区物业管理，既可以为业主创造一个良好的生活环境，更会给业主带来每天的好心情。这就要求每个物业人尤其是物业客服人员，必须要保持兢兢业业的敬业精神，时时、处处、事事做有心人，以小区为家，把业主冷暖记心上，倾听业主意见建议，热情服务每一天，为小区创造良好的生活环境尽上自己的一份绵薄之力。

过硬的专业知识，娴熟的业务技能，能为高效处置突发事件赢得宝贵时间，较好地发挥临机处理、严密组织、及时协助的作用。

六是工作要配合。密切配合是提高工作效率的重要抓手。工程部、外勤部、客服部等职能部门，虽然分工各不相同，但

目的只有一个，那就是给广大业主提供优质、高效的服务。各职能部门只有保持及时沟通协调、相互密切配合的长效运转机制，工作效率才会提高，服务才会及时到位。比如，保安或保洁人员发现公共区域的设备设施有损坏或有异常情况，及时向工程部反映，工程人员立刻采取相应措施，以保证设施设备的完好性并发挥正常使用功能，可大大缩短设备设施维修时间。客服人员接到业主的有关信息，及时反映到相关的部门，及时做好解释处理，可大大减少业主的负面情绪，既解决了问题，又展示公司雷厉风行、紧张快干的工作作风，还提升了物业公司在广大业主心中的地位。

以上心得是在工作中慢慢体会得来的，我也希望我的心得能够与其他的前台进行分享，大家共同进步。

绿地新城物业服务中心

现在社会竞争很大，想找个好的单位工作真的不容易啊！真的感谢帮助我的人，以及公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有那么好的机会学习！从6月27日我到无锡群泰物业客服部工作，主要工作的内容是：接待客户、相关业务的办理、费用的收取及缴纳统计、客户信息反馈，以及客户档案的管理。想想自己刚进公司的时候，对物业可以说是一知半解，实际应用更不是件小事。刚开始由于一切都还没有正式启动，只是学习些书本的理论知识，到后来针对塔楼部分的签约，以及对最大业主百脑汇商场的服务。可以说到现在已经对物业有个笼统的概念[]anyway[]做客服就是要维护好每一个客户，在我看来，客服部是公司的心脏部门，客服专员素质的高低和业务知识水平的高低直接影响到整个公司的动作和利益。作为一名客服专员，首先要具备的就是服务的意识和心态的稳定，客服客服，说的就是要用心的为每一位客户服务，而且要服务到让自己满意，没有把客户的需求摆在第一位，那么他就不是一个合格的客服专员，因此作为客服专员的我，就应该把服务素质摆在首位，坚信没有做不到，只有想不到，心有多大，舞台就有多大！简单的事，重

复的做，重复的事，快乐的做，快乐的事，天天做！

要做好本职工作，想成为一名专业的客服专员，有了很强的服务意识和心态与沟通还远远不够，还要有一种责任心，多一份责任感，多为客户着想，这样才能做得更好，过得才会更充实而有意义！

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取、学习，成功永远是属于有准备的人！我希望在公司继续努力工作，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会！趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞速发展，知识更新的速度日益加快，人们要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度□you are never to old to learn为了更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得：

1. 肯定自己。客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好：“销售员成功的秘密武器是，以最大的爱心去喜欢自己。”
3. 有计划地工作。每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要了解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。
4. 要具备专业知识。客服员要具有业务及其有关的知识。比如“我们塔楼周边的一个租赁费用的情况”“我们提供的服务是不是完善”“塔楼的物业费有些什么”面对客户这一连串的咨询而无法提供完整或立即的答复，“我再回去查查看”、“这个问题我请经理来跟你说明”、“这一点我不太清楚”这样绝对不是个专业工作者的态度。于是你的价值马上被打折扣。现阶段我们客服员，就要尽量让每一个客户对我们产

生信任感。我们一直都坚信没有做不到，只有想不到的观念！

5. 建立顾客群。在和老客户建立好关系的同时也别忘了客户的转介绍。

6. 坚持不懈。短暂的失败，我学会了更改的方法，促成自己进步。不断的`进步，不断的改善，一次又一次的再从头开始，便有了最后的美好结果。一位生意场上的高手说的好：“一份心血一份财，心血不到财不来。”

现在社会竞争很大，想找个好的单位工作真的不容易啊！真的感谢帮助我的人，以及公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有那么好的机会学习！

从6月27日我到无锡群泰物业客服部工作，主要工作的内容是：接待客户、相关业务的办理、费用的收取及缴纳统计、客户信息反馈，以及客户档案的管理。想想自己刚进公司的时候，对物业可以说是一知半解，实际应用更不是件小事。刚开始由于一切都还没有正式启动，只是学习些书本的理论知识，到后来针对塔楼部分的签约，以及对我们的最大业主百脑汇商场的服务。可以说到现在已经对物业有个笼统的概

念□anyway□做客服就是要维护好每一个客户，在我看来，客服部是公司的心脏部门，客服专员素质的高低和业务知识水平的高低直接影响到整个公司的动作和利益。作为一名客服专员，首先要具备的就是服务的意识和心态的稳定，客服客服，说的就是要用心的为每一位客户服务，而且要服务到让自己满意，没有把客户的需求摆在第一位，那么他就不是一个合格的客服专员，因此作为客服专员的我，就应该把服务素质摆在首位，坚信没有做不到，只有想不到，心有多大，舞台就有多大！简单的事，重复的做，重复的事，快乐的做，快乐的事，天天做！

要做好本职工作，想成为一名专业的客服专员，有了很强的服务意识和心态与沟通还远远不够，还要有一种责任心，多

一份责任感，多为客户着想，这样才能做得更好，过得才会更充实而有意义！

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取、学习，成功永远是属于有准备的人！我希望在公司继续努力工作，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会！趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞速发展，知识更新的速度日益加快，人们要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度□you are never to old to learn为了更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得：

1. 肯定自己。客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好：销售员成功的秘密武器是，以最大的爱心去喜欢自己。

3. 有计划地工作。每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要了解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。

清楚这样绝对不是个专业工作者的态度。于是你的价值马上被打折扣。现阶段我们客服员，就要尽量让每一个客户对我们产生信任感。我们一直都坚信没有做不到，只有想不到的观念！

5. 建立顾客群。在和老客户建立好关系的同时也别忘了客户的转介绍。

8. 树立良好的个人形象。工作你给人的第一印象是什么？一个拥有整洁外貌的人容易赢得别人的信任 and 好感。心理学家曾做过一个影响力的实验，安排衣装笔挺和穿沾满油污的工作

服两个人，分别在无红灯无车时穿越马路。结果衣着笔挺的明显地有较多的跟随者，而着工作服的却只有少数甚至没有跟随者。所以人要衣装可是一点也不假。

客服部工作心得精彩句子篇五

，首先在于给来咨询最完美的服务，所以过程中必须以客户为重，无论售前售后，让客人可以挑剔我们的产品，但是无法挑剔我们的服务，其二才是推销我们的产品并做好连带销售，第三是维护以成交的老客户，建立良好的客户关系。

客服必须熟悉产品，包括款式、设计、面料、色彩等，客人咨询的时候，根据图片和商品页面内信息就能迅速查询库存情况，要能使用面料的专业术语。在培训时可以要求客服学习看图写小作文，怎样用自己的方式把商品呈现给消费者。建议如果有条件的情况下，客服应该实际的体验商品，以切身的体验去告诉客人，比官方答疑更加容易让人信服。

客服的态度需要好，无论客人多么无理取闹，客服的态度只有一个，那就是不卑不亢的谦恭。针对网店，每一个来浏览的顾客都是因为对我们产品有兴趣才会点进来的，光是这份关注，我们就应该抱以感恩的心态。作为客服在接待客人的时候，就算只是面对电脑屏幕，也请保持微笑，快乐和善的情绪是会传染的，电脑那头的客人一定会感受到客服的用心和真诚。还有非常重要的一点，设身处地，实话实说，假如一件连自己都不喜欢的衣服，把它吹的天花乱坠，客人收到后只有被欺骗的感觉。有的时候客人想买两件差不多的衣服，作为客服可以建议只要一件，从经济环境为客人考虑下，可能客人并不缺一件衣服的钱，可是客服为她想到了，她就会觉得很舒服，这就是被服务被尊重和关心的感受。客服不要害怕中差评，有负面评价是因为我们工作中有差错，我们可

以去想办法挽回，可以根据客人提出的不满的地方进行整改，绝对不允许在客服过程中出现和客人争吵，辱骂讽刺等行为。出现中差评，我们可以给客人打电话解释，但是不可以以骚扰的心态去处理。总的来说，多一点换位思考，真诚用心，就可以把服务做好！

客服应该随时准备一个笔记本，记录客人的身高体重对应的尺码比例，在后面的工作中，这是非常有效的经验积累，当客人咨询到客服的时候，不但可以根据服装的尺寸进行推荐，也可以根据客人的基本状况选择，这样给那些并不清楚自己尺码的客人提供了方便，同时给这款衣服，也有了一个可以比较数据，对活动时期的高流量人群也能提供一个有效参考。客服在闲着的时候应该有两件事情去做，一是看论坛精华帖，回帖，看帖是为了增加自己的工作经验，学习同行中有什么新的动向，热销的款式有什么是我们具备的，或者有潜力的，学习别的店铺的成功经验，回帖自然是混了个脸熟，增加一点自己的曝光量。我曾经给我们的客服说过，每天早上来第一件事，是看聚划算的商品，无论自己有没有兴趣，都可以看看，合适的甚至可以购买，美工可以看别人的布局设计，客服可以看别人的商品挑选和连带销售。所以当你在吸收到这些内容的时候，可以用笔记下来，好记性不如烂笔头，写下的同时等于加深了你的记忆，让你的客服工作更加丰富和顺利。第二件事就是根据你收集到的东西，看自己的产品，有什么需要更改的，有什么不合适的地方，提出来汇总，然后一项一项的整改。淘宝是在不断进步的，日新月异的变化每个掌柜必须要跟上。我们现在做不到引领潮流，那么跟随潮流做好自己总是可以的吧。

客服的实景训练，我有时候会悄悄的用小号去旺我们的客服，看看他们在服务过程中有些什么样的应对反映，有时候我还专门弄的特别的刁钻，我们现在的客服的反映都非常让我满意。这就是我们平时开展的实景训练，这项训练在面对活动时非常有效，通常，我们会提前一天上午把要参加活动的服装拿出来，大家都当作自己是买家，模拟购买服装的时候要

问的问题，同时尽情的挑这个服装的刺，把这些问题全部记录下来，然后用规范的语言整理成快捷回复。下午我们就会请别的部门同事模拟购买，计算回复时间以及客服满意度。通过这个办法，我们在上活动的时候就能做到忙而不乱，应对平时的客服工作也大有帮助。

客服部工作心得精彩句子篇六

时间如白驹过隙，转眼__年已过，在这一年里，虽然没有做出闪闪发光的突出业绩，但在这一年的工作我也有很多收获。在这一年中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了客服部同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢同事们对我的帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮助下，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结。

一、通过学习和日常工作积累使我对客服工作有了较为深刻和更进一步的认识

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多，客户对产品的要求及认识都不同。一切对于我来说，即新鲜也处处存在挑战，领导的变动，新同事加入，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。在工作中我也有许多不明白的地方，但不会就学、不懂就问，学习是一切进步取得的前提和基础。在这一年里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能顺利开展。

二、认真学习岗位知识，工作能力得到了一定的提高

对于一个客服工作人员来说，做客服工作的感受就像是一个学习锻炼一个人的耐力，整个过程感受最多只有勤跑、多问、穷跟。如果到有一天你已经习惯了这种工作，不再被这种工作厌倦的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。人无完人，我要活到老学到老。

三、对日常投诉工作处理得当

业主投诉大多都是一些建筑上的瑕疵，都是一些表面观感毛皮，当然也不能否认施工方细节不到位。偶尔也会有突发性水电的事情，不管什么问题都能让人提高进步。我以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，我们所负责的范围各有不同。我们始终用积极的态度应对交房、移交和日常出现的投诉问题，__楼商铺__栋自20__年__月以前正式交付，通过公司各方及部门同事共同努力，交房工作整体进展比较顺利。

与物业公司对接移交公共区域设备实施；4栋楼的电梯共计18台，每台电梯上下反复检查确认清点，初验、复验、到最后接收要经过好几遍流程。已交付的8栋楼的水电、消防等设备都得一一经手与项目工程，物业公司工作人员现场移交。最繁琐的工作要算是d2地块消防设备实施，由于各方面的原因，移交了好多次都未能完全移交给物业公司；一些楼栋的消防设施不是同一个厂家安装，商铺二次装修造成，地下室各施工单位交叉施工等原因导致监控中心无法联机。现消防设备实施基本调试完毕，正与物业公司紧张有序的进行中。工作看是简单，也体现不出业绩，参与的人员上下来回反复都被折腾的身心疲惫。

维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视

同时对物业管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并上crm系统，每周对维修问题进行跟进。经过大家共同努力，维修的工作效率明显得到提高，控制反复维修率使业主满意度提升。

业主无法理解新房会出现渗水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部相关专业人员积极地处理问题的态度上接受了我们维修方案，此渗水问题逐步得以解决。

客服部工作心得精彩句子篇七

1、提升服务品质。

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办公司级;各商品部部门级;班长级;店长一员工)，加大力度。

部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质

量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

2、顾客投诉接待与处理。

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。__年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率(质量类：224例，服务类：9例，综合类：131例，突发事件：7例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议——第三方责任险(保费共3000元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道

迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲合力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。

在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在__年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。

何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

6、白银店工作。

在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

7、积极配合公司完成各项工作

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。总结__年前三季度服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在__年第四季度——__年一季度我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到国芳百盛的品牌文化，更能享受到国芳百盛的服务文化。

客服部工作心得精彩句子篇八

- (2) 负责产品介绍、演示及客户使用问题等服务；
- (3) 负责客户电话回访、跟进及处理客户投诉等问题；
- (4) 负责做好工作日志、周报、月报，及时反馈信息的统计、分析和汇报；
- (5) 完成上级安排的其他工作任务。

工作规范

- (1) 客服代表要时刻保持良好的精神状态和仪容仪表，工作认真、有耐心、责任心强；
- (7) 严格遵守公司和职场的各项规章制度，按时出勤上下班，工作时间不得从事任何与工作无关的事情，如有发现按公司管理规定处罚。