

# 2023年客服收获与心得 客服工作心得体会及收获(优秀8篇)

学习心得是将自己的学习经验分享给他人的途径。教学反思是教师专业发展的有效方式，我们整理了一些教学反思的例文，供大家参考和借鉴。

## 客服收获与心得篇一

时间即将过去，在公司领导、同事们的支持和帮忙下，我坚持不断地学习理论知识、总结工作经验，加强自身修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自我岗位的各项职责，现将这一年来的工作总结如下：

我热爱自我的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁职责感，遵守劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自我摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作本事，在具体的工作中构成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情景、存在问题及应对方案，以求共同提高。

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍候”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规

范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们明白，公司的利益高于一切，增强员工的主人翁责任感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是经过公司的成长来体现的。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

回顾这这一一年来的工作，我十分圆满地完成了本职工作，这是公司的培养，领导的关心、教育，同事的支持与帮忙，包容了我的缺点和错误，教会了我做人做事，才有了自我的今日。今后，我将倍加珍惜，努力学习，勤奋工作，忠实履行好老老实实做人，实实在在做事的宗旨，在领导和同事们给予的舞台上，为公司的发展尽一份职责。在以后的工作中，我将更加努力地工作，“百尺竿头更进一步”。

## 客服收获与心得篇二

我以为，要作为一名合格的客服员，在工作中应该具备良好的心理素质，沟通及应变能力，高度的责任感和荣誉感。

我以为，要作为一名合格的客服员，在工作中应该具备良好的心理素质，沟通及应变能力，高度的责任感和荣誉感、产品专业知识，产品专业知识是我们工作的基石，这是作为一名合格客服员不可缺少的条件。

客户服务职员直接接触用户，为其提供咨询服务、接受用户投诉等等，特殊的工作性质决定了客户工作职员要有一定的忍耐性，宽容对待用户的不满，能够承受压力，具备良好的心理素质。

了解产品及用户需求。熟练掌握业务知识是客服工作职员的基本素质之一，只有真正的了解产品及用户的需求所在，熟

练把握业务知识才能够积极应对客户。

客服工作相比其他岗位工作在沟通及应变能力上对从业职员提出了更高的要求。客服职员在接受用户投诉时需要运用一定的沟通技巧，积极应变，化解矛盾争端，解决冲突与对抗，从投诉流失中吸取教训，维护企业形象并及时为用户解决题目。

客服工作是企业形象对外展示的窗口，客服工作的质量，客服工作职员的素质直接影响着企业的形象。这就需要企业的客服工作职员具备高度的职业道德，做好本职工作，维护企业的形象。

总而言之，客户服务工作的好与坏代表着一个企业的文化修养、整体形象和综合素质，与企业利益直接挂勾。能否赢得价值客户，不仅是企业的产品质量，产品标准，产品价格等方面的题目，客户服务也是一个关键环节。

对于以后的客服工作还有很多需要不断向同事学习的地方，在工作的同时不断加强学习，提升个人专业素养，为企业的发展贡献自己的一份气力。

### 客服收获与心得篇三

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，需具备相关专业知识，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失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。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，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

理论是行动的先导。作为电信基层客服人员，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。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

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，xx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下半年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

## 客服收获与心得篇四

昨晚参加了营销部客服服务培训。对于营销，对于客服服务、后勤服务有了进一步的了解。尤其对客服、后勤这种琐碎不容易体现出工作业绩的工作，如何做好自己的工作，提高服务水平，有了更深的感慨。

第二，要有良好的心态。不管工作做的好坏，总会有人指指点点，如果没有良好的心态，就会互相推诿甚至指责。尤其在为别人的工作失误承受外面单位的责难时，就需要一方面处理好别人留下的遗留问题，使客户满意，另一方面还要感谢这个犯错误的同事，是他(她)让你有了不犯这种错误的机会，同时也学会了如何处理好解决此类问题的方法。所以，当遇到这种事情的时候要心存感激：感谢别人给你一次免费学习的机会。

第五，如何处理客户的不满与平息客户的怒气。对待比较苛求的客户，比较难缠的客户，要换位思考，其实每个难缠的

客户都是一个很好的老师，他的每次高要求，严标准，都会为我们的服务水准得到一个提高。

今后，在工作中，将更认真，踏实的工作。一方面提高自己的服务水平，另一方面从细节，从细小的工作做起，从言谈举止做起，努力做好后勤服务工作。

## 客服收获与心得篇五

客户来电投诉，一开始肯定很激动和恼火，这时我们应采取全方位倾听是非常重要的，充分调动自己左右脑，直觉和感觉来听，比较自己所听到、感到和想到的内容的一致性。用心体会、揣摩听懂弦外之音。此时千成别打断客户的话，让客户把心里想说的话全说出来。如果中途打断顾客的陈述，可能遭遇顾客更大的反感。在这个时候我们除了倾听外，还需要控制自己的反应情绪。总之坚持一项原则：可以不同意客户的投诉内容，但不可以不同意客户的投诉方式。

由于客户的投诉多数属于发泄性质，消除了怨气，心理平衡后事情就容易解决了。因此，作为一名客户服务人员，在面对客户投诉时，一定要先倾听，设法搞清楚客户的怨气从何而来，以便对症下药，有效地平息客户的抱怨。只有认真听取客户的投诉，才能发现实质性的原因。千万不要争辩，那只会火上加油，适得其反。

### 二、建立与顾客共鸣，站在客户的立场上将心比心

当客户投诉时，他最希望自己的意见能得到对方的认同，自己能被别人尊重。我们听完客户陈述后，用自己的话重述顾客的恼火原因，描述并稍微夸大客户的感受。对感受做出回应，把你从顾客那里感受到的情绪说出来。以换位来思考：“如果我是顾客，碰到这种情况，我会怎么样呢？”。取得客户的信任，也就是建立与客户共鸣，得到对方的信任。

### 三、道歉，向客户表示歉意

真诚的说声“是我们的错，给您造成了损失，对不起！”语气一定要表现出真诚，这时候不要太吝啬道歉的话，因为主动道歉并不是主动承认错误，而道歉是客户这时候需要的。有道是，伸手不打笑脸人，你已经道歉了，客户很可能也会退让一步。因此，对所有客户投诉的处理，无论已经被证实还是没有被证实的，都不是先分清责任，而是先表示歉意，这才是最重要的：否则，后果将会难以想象。

### 四、正确及时地解决客户问题

对于客户的投诉应该及时正确地处理，若拖延时间，只会使客户的怨气变得越来越强烈，使客户感到自己没有受到足够的重视。应迅速做出应对，要针对这个问题提出应急方案；同时，提出杜绝类似事件发生或对类似事件进行处理的预见性方案，而不仅仅是修复手头的问题就万事大吉。如果经过调查，发现责任的确在于我们身上，我们应该给予适当的补偿，尽快告诉客户处理的结果。

## 客服收获与心得篇六

通过这次物流模拟和参观实习，我学会了许多书本上没有的知识，我清楚地认识到，实践是检验真理的唯一方法，只有到实际中去，才能真正认识理论的意义，只有在实践中，理论才能得到验证、强化和发展，有了从实践中得到的感性认识，才能更深入全面地理解所学到的理论知识，同时不断发现问题，从而促进理论的学习。

黑龙江工程学院的目标就是建设成为一所应用型的工程技术大学，学校组织我们进行本次实习的目的就是为了培养我们运用专业所学的基础理论，独立分析和解决问题的能力，提高专业意识，增强专业技能，做一名合格的应用型本科人材。

通过这次实习，我掌握了不少有关物流方面的专业的东西。以前学过的课本上知识，只是对物流的一个表面的了解，一个理论的接触，而且比较单一的，运输、仓储、分拣、包装等物流步骤的联系都不很大。而在这次模拟操作实习中，把这些管理、运输、分拣调度、仓储管理等等进行了融合和连贯，将书本上的理论与这些实际的操作相结合，在实践中提高了我们运用知识的能力，让我们对物流的操作流程有了更进一步的了解。

在这两个星期的实习时间里，我不仅巩固了以前学习过的物流知识，而且还接触、了解了很多在学校里学不到的专业知识，扩大了知识面，丰富了我的社会实践经历，为我即将踏入社会奠定了很好的基础。我相信，这是我学生生涯中很值得怀念的一课。

## 客服收获与心得篇七

自我进入 物流，成为一名客服专员已经一年有余，在新年到来之际，在此对我的20xx做个总结，希望可以在20xx年里有更大的进步。

因之前没有过任何物流方面的经验，很担心无法融入到客服的工作中，但是从我进入公司的第一天开始，公司一直强调的“齐心协力，志存高远”的企业文化、宽松融洽的工作氛围、以及经理和客服部各位同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了公司的整个操作流程。在客服部的工作中，我一直严格要求自己，认真及时的做好领导布置的每一项任务，并虚心的向同事们学习，借鉴她们许多良好的工作习惯和在工作中积累的经验。公司注重时限和承诺，所以我们客服在受理、跟踪、查询和确认收货情况时，要本着公司的这种精神，言语得体，有礼有节，并且要非常的细心。我也会加强学习业务知识，不断提高和充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更多的贡献。不过在工作中我也出现了一些错误，因此在处理各种问题时我会考

虑得更全面，杜绝类似错误的发生。在此，我要非常感谢经理和各位同事，感谢她们对我工作中出现的错误给予及时的提醒和改正。

在成为 的正式一分子后，我对客服的工作有了更深层次的认识，在处理问题和突发事件上有了相对的提高。首先，我认为客服工作中“细心”是最重要的，比如在受理时，要尽可能详尽的得到货物信息和客户的要求；在跟营运部门登记和查询时，更要尽可能详尽的了解到货物的在途和到货实况，并有能力根据这些信息推测和判断后续情况，在应对客户询问时能够简言答之，令客户满意。

在工作中发现问题，找出原因，找到解决问题的办法不断改进不断提高。所以说注意物流工作的细节是非常重要的。其次，不要主观。若出现和以往不一致等异常的情况，要冷静观察，不可盲目去处理，认真落实。不要强调“以自我为中心”，而应该强调“整体利益优先”，在工作中要发扬“有人负责我服从，无人负责我负责”的精神。如受理时、回复客户时、接到领导指示的工作等不可凭主观想像做事，按部就班，简单的事情更要认真对待。记得有句话这样说的“简单的事情重复做，当成功来临时挡也挡不住”。对于物流来说成功就是准时、无误、高效率。再次，勇于承担。

工作是先做人后做事，性格决定命运，态度决定一切，沟通解决一切。出现问题要勇于承担，比如输单时出现错误，或者周末值班时事情没有处理好，说一句“不好意思，我输的”或者“我值班”这没什么，否则大家一起承担，这样也不好。出现问题不要推卸责任。讲讲当时的情况，说说出现的原因，大家一起来借鉴一下，以免下次犯同样的错误，说不定领导还会夸他诚实呢，是个好员工。这样也会保证部门之间的平和和团结。第四，不可情绪化。当在工作中出现什么“拦路虎”了，生活中出现什么不开心的事，不可情绪化，不能影响工作或别人。

把同事、领导当成朋友说出自己的想法和建议。因为你将随时应对意料之外的事情，所以物流工作要有一颗平常心，与人为善的心，说出的话会不会伤害到人家，会不会产生矛盾等等，要增加集体荣誉感，增强集体凝聚力。最后，定期或不定期内外部培训。

未来的战略在变，执行战略的能力要求也在变，所以对员工进行工作及生活的沟通，思想沟通、对员工进行业务培训(如师傅带徒弟)、全方面素质培训。如航空常识培训、内部经验交流、外部参观学习、物流管理培训等等。益处是公司有了高素质人才，适应了当前的发展变化，而员工更好的充实了自己、更好的完成工作、更多的付出。

## 客服收获与心得篇八

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。”

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和好感。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。

售后客服工作心得体会及收获2