

# 最新客服工作心得体会感悟(通用8篇)

工作心得可以促进我们在工作中的不断进步和持续改进，实现自我价值的提升。接下来是一些对实习经历进行总结和反思的实习心得，希望能为大家提供一些参考和思路。

## 客服工作心得体会感悟篇一

20\_\_年\_\_月底我应聘到\_\_省蓝天\_\_\_\_有限公司当实习客服助理，实习期间，我依次对设施管理、事务管理、消防安全管理等进行了实习。在实习中，我在同事的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识。实习工作中既紧张忙碌又新奇，收获很多。通过实习，使我对物业管理工作有了深层次的认识。该物业管理处首先向我们介绍了一些基本情况，然后依次对事务管理、客户管理与服务流程及安全保卫等做了简要介绍。下面是对这次实习的总结：

### 一、优化客户管理和服务流程

1、客服部是整个物业公司的“中转站”，地位非常重要。服务人员是第一时间与业主打交道的，因此，他们的给广大客户留下的形象则代表了公司的精神面貌规范服务人员形象。规范形象包括仪表、语言、行为三个方面，仪表规范要求我们的服务人员要持证上岗，统一着装，佩带明显的标志，语言形象要求服务接待人员要讲普通话。客服人员要无时无刻地向用户传递公司的良好形象。

2、加大企业宣传力度。重视业主大会和业主委员会的作用，使之成为物业与业主沟通的桥梁。

### 二、推行、倡导“以人为本”服务理念

物业管理必须树立以人为本的服务理念，倡导人性化服务，实施以人为本的服务措施，提高服务效能，把客户的满意作为物业管理的追求。物业公司利用相关数据指标与员工绩效考核有效的结合，通过严格的规章制度实现。并推出诸如“服务笑脸”标准化服务模式，使员工在意识层面上确立什么样的服务符合业主的需求，充分发掘客服人员的服务意识与专业技能。注重生态与人文的和谐和互补，塑造健康的人居环境，达到生活与健康同在，生活与艺术同在，生活与自然同在。

### 三、我的实习体会

这次的实习使我从实践中总结过去所学的知识，扩宽了对物业管理的视角。物业管理是服务行业，所以在对服务的理解与应用上有更多的切实感受，在服务行业，我们的工作面对的既有人也有物，最终我们是为客户服务的，所以我们要在做好物的工作的基础上，更多的要做人的工作，毕竟人是服务的根本所在。总之，经过此次实践，我得到了真正的切实的实践经验，综合所学的理论知识，这将会为我以后做好物业管理工作奠定了坚实的基础。

### 2021年客服人员工作心得体会

#### 客服工作心得体会感悟篇二

- 1.2品质管理的责任人，需准确把握项目品质要求和服务标准，并监督执行；
- 1.3重、难点投诉类报事的跟踪、协调、处理；整改类事务的管控；
- 1.4发现识别潜在危机，制定方案措施，进行有效预控；
- 1.5社区活动策划方案的确定及监督执行，推动社区文化建设，

营造小区和谐氛围。

## 客服工作心得体会感悟篇三

在自己的工作岗位上也是特别努力的在坚守，同时也是不断地让自己在这份工作上去渐渐成长，就盼望自己能够越工作越在这份岗位上找寻到真正的自己。对此也是在现目前的工作岗位上有着属于自己的工作感悟。

对于自己现在的这份客服工作，我也是感受到自己在这份工作上有着渐渐在成长，渐渐的更适应这份工作，并且在一些工作的效率和反馈上表明出自己的确是得到了逐步的成长。从刚开头的完全不知道应当如何去绽开客服的工作，到现在已经是各方面都可以特别娴熟的去完成，这些都是我渐渐努力所收获得来的。对此我也是感觉到特别的满意，更是对这份工作有坚决下去的信念。

客服的工作也就是一种服务性质的工作，而我的性格也正好是较为简洁，随和的，所以在与客户相互沟通起来也是较为简洁，基本上都能够将一些问题，或是其他的一些大事都处理好。在这段时间的工作上自己也是在慢慢的让自己与这份工作渐渐融合，并且让自己可以将每一项任务都完成好，同时我自己也是有特别努力的试图让自己在工作期间找寻到自己特别想要的东西，我感觉这份工作给了我肯定的归属感，并且让我的生活变得更加的多姿多彩。

从这份工作中所收获到的成长，更是特别多的，同时我也是特别的期盼自己能够在下一阶段拥有更多的更好的成长，也让自己可以为自己下阶段的工作做出特别大的`努力。目前身为公司的一员，我更是感受到自己慢慢在这期间都有特别大的收获，同时更是在这期间我感受到自己有特别大的胜利。我的这些努力也是做好了在工作上所负责的任务，同时也让我自己在这期间有特别多的收获。

工作之余我更是特别努力的想要让自己在这期间找寻到应当奋进的方向，同时我也渐渐的在属于自己的将来上不断的前行与奋进。当然我也特别的盼望自己能够在接下来的努力中去渐渐的成长，更能够将现在的这份工作完成好的。在近期的工作中我所收获到的成长，我也盼望自己是可以都好好的珍藏，并让我可以在每天的工作上都得到最棒的成长，当然我个人更是特别的期望自己能够连续在这份岗位上坚持，更是做好自己身为员工真正应当做的事情。

接下来我更是特别的期望接下来的我可以有所转变，能够更好的去绽开自己的工作，同时我还是会努力保持自己对于工作激情，将自己的分内工作都完成好，并且达到公司领导的要求。

## 客服工作心得体会感悟篇四

2、建立，完善项目内部管理体系，确保项目工作的有序开展；

4、负责项目的团队组件与业务培训工作，项目客户满意度提升，与纠正、检查、监督与持续改进。

5、服务项目预算编制、控制成本、审批对外支出费用和日常物资采购；

## 客服工作心得体会感悟篇五

4

光阴似箭，岁月如梭，转眼间已接近年底，蓦然回首，我于2011年7月成为大都投资有限公司的一名员工到现在已一年时光，在这一年的时间中我通过不懈的学习，和努力的工作，得到了有形与无形的成长进步，今临近年终，思之过去，放眼未来，为了更好的开展新的工作的任务，明确自己新的目

标，理清思路，特对自己这大半年以来的工作进行全方面的剖析，使自己能够更加的认识自己，鞭策自己，提高自己，以便于更好，更出色地完成今后公司赋予的各项客服工作！

## 一、工作中的感想和回顾

自去年七月份满怀激情与梦想入司以来一直伴随着公司一起成长至今，队伍不断的在壮大，团队实力和战斗力也不断在增强，公司规模也不断在扩大，可以说是非常不平凡的一年。我由衷的感谢公司对我们的栽培和帮助及鼓励和支持！

我在这大一年的时间里收获颇多，做为房地产一线客服专员的我深知自己责任的重大。因为我代表着公司窗口，自己的言行举止都代表着公司的形象，不仅要做好本职工作而且还要带好销售团队，促使我必须提高自己的素质，加强自己的专业知识和专业技能，只有以身作则才能服众。平时还要保持一颗良好的心态，良好的心态是一个客服人员应该具备的最基本的素质。特别是在派单上，碰到的是形形色色的人和物，能控制自己的情绪以一颗平稳的心态坦然去面对。

## 二、工作中好的方面

1. 思想上积极进步，不断进取，热爱销售行业尤其是房地产销售行业，因为只有干一行，爱一行，才能通一行，精一行，平时能够保持一颗积极向上的心态，立足本职，安心工作！
2. 工作上乐观自信能吃苦耐劳，认真务实，服从管理，听从安排，适应能力强，有团队协作精神，富有责任心自觉性强，领导在与不在都是一个样，能自觉的完成好手头上的工作！并能遵守公司的各项规章制度！
3. 心态上能都端正自己的态度，毕竟销售也是服务行业，正所谓“一流的置业顾问卖的不是产品而是服务”平时能够保持一颗积极向上的心态，以及良好的从业服务意识，能制

调节自己的情绪!

4. 生活中与同事们相处友善，为人诚恳并善于助人!

### 三、工作中存在不足

1. 工作中不善于不自我总结，自我反思，自我检查，剖析问题根源，查找客户未成交原因以至于数月都没有销售业绩，当然这包括外在和内在因素，外在体现的房地产市场的不景气，内在体现的个人身上，我想个人因素才是主要的因素吧!

2. 思想上有时不够端正，不能及时纠正自己的航向，意志不坚定，自控能力差。总认为这是由于市场环境引取应理所当然，自己比别人比起已经够努力了!

3. 工作中没有一个明确的目标和详细的工作计划。作为一名销售员如果没有目标，会导致销售工作放任自由，无紧迫感和压力，自会导致工作效率低，工作时间得不到合理安排。

4. 派单时自诩“注质不注量”导致客户量抓的少，平时约客时跟进不及时及客户-资源管理混让，导致出团量少，从而影响成交!

5. 平时和客户沟通不够深入，未能把项目知识及楼盘卖点清晰的传递给客户，及及时的满足客户的需求，不能及时的发现客户对项目的优势，劣势的看法及了解到什么程度。

6. 平时在工作中发展的问题未能及时的请教领导及同事!

7. 谈客能力还有待提高及增强，逼定存在优柔寡断!

### 四、下步工作中需要得到的改进及帮助

1. 完善的工作计划及个人目标，并严格落实及执行!

2. 对客户间的交流并学习新的知识，掌握新的方法！
3. 单注重质与量的双管齐下，约客跟进及时及做好客户分类！
4. 用平时工作休息时间阅读房地产相关书籍，及其它相关销售知识，提高自己素质！
5. 日常工作中发现问题及时反映，并及时得以有效解决！
6. 正思想，保持一颗积极上进心，以良好的精神面貌和积极的心态投入到下步工作中！
7. 习掌握团队建设方面知识，充分调动组员的积极性，创造性，上进心，进取心，打造一支王牌销售队伍，并不断强化和完善自身的各项能力！
8. 望公司加强相关专业培训，使我们的综合能力和素质得到全面提高！
9. 希望在工作中好的方面给予保持，不足之处在下不工作加予克服及改进！

以上是我入司以来的工作总结，不足之处恳请批评指正，从而更好的成长进步！

最后祝公司在新的的一年里业绩蒸蒸日上辉煌腾达，领导和同事们身体健康，工作顺利！

## 客服工作心得体会感悟篇六

2

怀着无比期待的心情迎来了我的第一份工作，很荣幸成为\_公司的一员，20\_年x月x日开始了我的实习工作，忙忙碌碌之中，

一个月转瞬即逝。虽然还只是一名实习生，虽然只是短短的一个月，但我坚持以积极进取的心态认真学习，使我这个对房地产不太了解的人受益匪浅，综合素质也得到了进一步提高。

\_集团“\_\_”的企业精神吸引着我，公司在年轻的领导班子带领下充满着蓬勃朝气，使我们感受到了生机和力量。我庆幸自己赶上了\_集团20\_\_建设年的大计划，这将带来给我们许多的机遇和挑战，现担任客户管理中心客服专员实习生一职，希望自己能早日转正，为公司贡献自己的力量。

实习的第一个月由于元旦和春节放假耽搁，实际工作时间只有半个月左右，年底是一年当中最为忙绿的时段，因此，短短的时间内我接触到了比较多的部门事务，现将一月工作情况做如下汇报：

4、初步了解公司各项目情况，负责跟进交房后工程整改工作，及时完成领导交办的任务，获取投诉业主相关有效信息，统计住户报修及处理情况，督促其及时整改，对事件的有效处理发挥了一定作用。

集团客户管理中心是公司客服工作的核心，主要负责客户信息管理、客户投诉管理、客户满意度调查、客服服务管理、物业品质监管、领地会管理六方面工作。目前我接触较多的主要是物业品质监管和客户投诉管理方面，参与了省内各项目的物业品质考核、设施设备巡检以及\_事件的跟进工作。集团客服的工作要求我不仅要掌握客服工作的基本标准和规范，还要站在集团总部的高度对各项目和物业公司做出考核、协调，督促其不断改善，责任重大。因此，在没有任何经验和基础知识的情况下我必须不断了解和学习，虚心请教同事和领导，在做好基础工作的同时必须提高自己的协调沟通能力，遇事要求自己更加沉着稳定，因为我们的言行举止时刻代表着公司的形象。



部门客服专员\_负责对我的工作进行安排、指导、修正，随时了解我的工作情况，适时对我的实习工作计划进行调整，及时对我工作中的问题提出合理的建议和意见，毫无保留地传授我工作经验，有利于促进我快速、正确、有效地掌握自己的工作。\_经常与我沟通、交流，关心我的工作和生活情况，给与了我极大的帮助和支持，让感受到了部门工作的和谐和愉快，增加了我的团队合作意识。

x主管处理\_事件的过程中，我作为部门人员也参与整个事件的处理工作，我深感客服工作的压力。“让客户满意，为客户创造价值”是我们的目的，其中要求我们不仅要全面了解客户现在的需求，同时还要正确分析客户的需求，更多的是要拥有很多专业知识。我们职责范围内的事务必须负责到底，其他的事务需要做到及时有效协调沟通，对于客户潜在的需求要走在客户前面，提前做好准备，真正做到让客户满意。突发紧急事件出现时必须临危不乱，严格按照标准流程及时准确上报，并做好相关准备，协助相关部门有效处理。

实习时间已经过去三分之一，在我实习的第二个月中，我将更加全面和深入地学习和参与工作，同时结合上个月的实习情况调整自己的实习进度和计划。我将不断完善自己的不足，进一步提高沟通协调能力，加强和各项目的联系，提高工作效率，更加严格要求自己，争取取得更大的进步。

## 客服工作心得体会感悟篇七

如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为客服工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业客服人员，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。

回顾过来的客服工作，有得有失。下面我就简单总结一下：

(一)日常接待及接听电话：热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

(二)日常报修的处理：根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

(三)每天早晨检查各部门签到情况。

(四)检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。

(五)对库房的管理：领取及入库物品及时登记。

(六)催收商铺的水电费及物业费。

(七)搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

我认为做好客服最重要是：

(一)服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。

(二)我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方

面的工作：

(一)加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。

(二)进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性；

(三)多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入\_\_的团队，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！

谢谢大家，我的工作总结完毕！

## 客服工作心得体会感悟篇八

转眼间又到了20xx年终岁尾，这一年就要在很充实忙碌的工作中过去了。在这一年里，我收获了很多也积累了不少的工作经验。同时在两位领导和各位主管的帮忙与支持下，我很好的完成了本职工作。作为一名办公室文员，我深知自我的岗位职责与工作资料，认真地完成领导安排的每一项任务，也在不断的提升自我的综合本事，力求做到更好。现把这一年来的工作情景总结如下：

### 一、认真仔细的工作态度

文员日常的工作资料比较琐碎，需要踏踏实实的去做每件任务，仔细谨慎的去完成且不能疏忽大意，否则会产生不必要的麻烦，甚至造成严重后果。记得有次回公司送支票，由于自我的疏忽竟然把给送货商的支票送到了公司，之后产生了很多不必要的麻烦才还了回去。从这件事上我吸取了教训，

让我在以后的工作中更要仔细地完成每一项任务。仅有认真仔细的工作态度才能更好的完成领导安排的工作任务。

## 二、尽心尽责做好人事工作

认真做好本职工作和临时性工作，使各项档案管理日趋正规化、规范化。同时做好后勤保障服务工作，让领导和主管们避免后顾之忧，在经理的直接领导下，积极主动的做好两部门日常内务工作。

1、耐心细致地做好日常工作：负责来电的接听，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关区域主管，不遗漏、延误；负责来访客户的接待工作，保持良好的礼节礼貌；负责领导办公室以及会议室的卫生清洁及桌椅摆放，并坚持整洁干净；负责各种文件的分类存档及每一天收发公司邮件。

2、物资管理工作：制定日常办公用品清单及时订购与发放，确保工作人员的正常使用。每个月10号之前去医院财务处交清洗工服费和电话费并开发票。每月25号左右将各部门支票送至公司，并将签字的复印件拿回存档。

3、员工薪资工作：每月的13号报员工新增，15号报员工考勤，这些工作要求我必须认真仔细地去做，去检查每位主管的手记考勤表，确认正确的加班工时，因为这直接关联到项目的财务情景。

4、文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格、文档等，同时完成领导及各位主管交待打印、扫描、复印的文件等，对公司所发放的文件通知做到及时上传下达。对于主管完成的各种检查报告、培训记录、会议记录等已及时进行分类归档，以便查阅和管理。

5、员工档案整理工作：将在职员工和离职员工档案进行分类存档，每月新增报盘之后及时整理新员工档案并及时更新存

档。

6、协助工作：协助领导完成新的一年的各项工作计划表格，有《日常保洁培训计划实施表》、《年度沟通计划表》、《年度活动计划表》等等，同时还要协助领导及各位主管做好项目各项会议及年度活动的组织和安排工作，从而更好的完成计划实施和组织活动。

### 三、不足之处

在这一年的工作中，我一向严格要求自我，认真及时做好领导布置的各项工作，对于工作中遇到的问题虚心向领导和同事请教，不断提高充实自己。我此刻已经能够较好地处理本岗位的日常工作及其他一些相关工作。当然，工作中也存在不少问题，主要表此刻：

1、做事不够细心：办公室文员工作是一项琐碎的工作，所以更考验人的细心。文员的每一项工作都要有条不紊的进行，切不可三心二意，做完每项工作要养成检查的习惯。记得有一次填写报销通，当我填写完数据时简单看了下就直接选择了提交，本以为没有问题，结果有个部分数据填写颠倒了，之后得到了领导的批评，当时我明白了是自我做事不够细心才导致了错误的发生。

2、缺乏积极主动性：不能积极主动地去完成工作，而是被动消极地适应工作需要。领导交办的事情基本上都能完成，但几乎都只是为了完成工作而工作。对于问题的解决只是浮于表面，而没有深入的了解。

3、工作不是很扎实：忙碌于日常小事，工作没有上升到必须高度。不能专注于工作学习，很多知识虽然了解但却不精。比如isis的使用□ppt的制作等都不是很有精通。在今后的工作中，我将努力改正自身缺点，以更大的热情投入到工作中去。

#### 四、改善之处

作为一名办公室文员，我充分认识到自我的工作虽然琐碎但也有它的重要性。在以后的工作中我必须严格要求自我，在工作中发挥自我的本事为公司服务。期望在以后的工作中，再接再厉，取得更大的成绩。

1、不断提高自我：抓住每一次让自我学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自我的工作积累必要的基础知识和基本技能。虽然办公室的工作琐碎、繁杂，可是我将从多方面努力进一步提高自身的工作本事，以积极的心态应对每一天的工作任务。

2、端正工作态度：要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作；在以后的工作中不断的学习、积极、完善自我，以便更好地完成自我的本职工作。