

客服部工作心得体会(汇总8篇)

实习心得的撰写不仅是对实习经验的回顾和总结，更是对自己所取得成果和不足的深刻认识。下面是一些优秀的读书心得范文，希望能给大家带来一些启发和思考。

客服部工作心得体会篇一

回首20__年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20__年初步完善的各项规章制度的基础上，20__年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

在物业公司的多次亲自指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

三、日常报修的处理

据《每日工作记录》记录业主来电来访投诉及服务事项，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。

全年客服处理报修电话累计达14346个，解决各类故障14346个，排除原施工问题、报修故障解决率为100%;共接收投诉电话984个，及时处理、反馈984个。

四、信息发布工作

共计向客户发放各类书面通知23次。运用短信群发的形式发送通知累计1386条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

五、物业费的收缴工作

根据公司下达的收费通知，积极开展物业费的解释、通知工作，做好催缴工作。

六、水电费的收缴工作

做好首次入户抄表工作。按期完成每月水电表抄表工作的同时，及时完成每月水电费数据录入、出账。打印缴费通知单后，按时张贴缴费通知单到每户。对未按时缴费的用户进行催缴，对逾期的采取停水处理。

七、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案__份，并持续补充整理业主电子档案。门禁卡办理累计__人次，公寓入住人员登记累计__人次。公寓入住证明(办暂住证需要)累计__人次。

八、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

1、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面

的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

2、部分报修工作的跟进、反馈不够及时。

3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善。

4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

5、精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

客服部工作心得体会篇二

一、背景：

(一)、新版《医疗广告法》颁布后，医疗广告管制受限日趋严格已成定势。

(二)、深圳医疗市场竞争日趋激烈，个性是民营医疗机构竞争更面临新的挑战。

(三)、深圳市医保推出十大举措，进一步扩大医保范围。

二、目的：

(一)、客户服务中心是一个专门的医院内部机构，为就医顾客带给诊前、诊中、诊后等完善、全面、高品质的一体化服务。

(二)、医疗市场竞争的日趋激烈，使医院务必向就医顾客带给更好的优质服务和人文关怀，全面贯彻和体现“以顾客为中心”的服务理念，为就医顾客带给诊前、诊中、诊后等完善、全面、高品质的一体化服务，这样才能保证医院的生存

与发展。因此，成立专门的机构医院客户服务中心，来负责向客户带给一体化的服务。透过医院客户服务中心，医院就能够有的放矢地为就医顾客带给完善的服务。

三、指导思想：

(一)、整合医院资源，利用品牌优势，做好地面营销拓展，加强品牌宣传和建设。

(二)、进一步明确客服部职能，加强客服部组织建设，打造一支精悍有力、行动迅速、务实求进的营销队伍。

(三)、透过广泛与市、区、街道、居委等各级政府职能部门(卫生局、健教所、计生委、妇联、共青团委)、民政部门(残联、慈善会)、红十字会、社区、工厂、公司、非竞争性行业等的合作，灵活多变宣传医院各医疗机构，并进行项目营销。

(四)、响应政府“天堂”、“和谐”、“健康”等号召，加强构建政企合作、健康合作。

(五)、按照客服部职能，在做好外部营销拓展的同时，加强对各医院客服工作的监管，配合医院不断提升客服内涵，提高来院客户满意度。

四、部门建设：

(一)、部门职能

部门职能定位

(1)、市场调研；

(2)、市场战略规划及市场策略制订；

(3)、活动及事件营销策划；

(4)、在医院配合下开展社区

(5)、参与医院经营、广告会议；

(二)、部门组织建设：客服部组织架构，人员充实到位。

1、组架构图

2、职责分配：

医院客服部职责：

(1)、负责参与医院客服工作模式规划；

(2)、负责指导医院客服工作开展；

(3)、负责客服中心外勤营销人员培训；

(4)、负责参与由医院主导的事件营销策划；

(5)、负责建立医院客服中心的考核标准；

(6)、负责组织人员完成医院客户满意度调查；

医院客服中心

(1)、体检及营销组：负责市场调研、事件营销、地面营销、社区营销；

编制及主要职责：见下表岗位人数所属部门主要职责备注部门经理

客服中心

- (1)、负责统筹客服部工作，指导各中心开展工作；
- (2)、负责建立健全客服部规章制度；
- (3)、参与医院经营、广告会议；
- (4)、主导事件及活动策划；
- (5)、负责统筹客服部人员培训；

导医组

- (1)、对于来院客户在理解服务过程中，有需要帮忙的，及时带给帮忙，特殊客户需陪同检查治疗的要予以陪同(包括代客人计价、交费、取药，护送各类检查、治疗等工作)。
- (3)、建立医院客户关系管理系统，主要分为住院客户系统、健康体检客户系统、团体单位客户系统，开展对客户来源的分析，对客户意见进行研究，对团体单位客户建立定期访问制度。
- (4)、组织全员电话回访、定期访问。客服专员5咨询组1)、咨询员形象是医院的代表，咨询科接听的每一个电话，都是医院投入广告资金带来的意向顾客，以良好的服务态度认真接听并解说好每一个咨询电话，正确引导意向顾客来院就诊，是咨询科每一个工作者的首要职责。
- (5)、熟悉各科室的功能和所开展的医疗技术项目；熟悉各科专家的专长、出诊时间及专科出诊时间；掌握各科常见病的分诊和防治知识；了解常做的检验报告的数值和临床好处；与各科室做好沟通，密切配合。
- (6)、深入各个临床和医技科室以及其他相关部门；收集各种医疗技术与服务信息，为客户带给更优质的咨询和导医服务。

(7)、负责医院广告统计。健康顾问12体检及

营销组(1)、负责社区营销开发；

(2)、负责小型健康咨询、义诊、健教的实验；

(3)、负责实施市场调研、满意度调查；

(4)、负责项目合作开发；

(5)、负责体检工作开展；

(6)、负责医疗机构业务合作开发；

服务规范

(1)、树立“以客户为中心”的服务理念，用心、主动、热情地为顾客带给人性化、个性化、优质化的商品质服务。

(2)、中心所有客户服务人员都要统一着职业装、佩带胸卡和淡妆上岗，做到仪表端庄，整洁大方，以饱满的精神接待每一位就医顾客及其家属。

(3)、使用礼貌用语，做到就医顾客来有迎声、问有答声、走有送声。执行首问负责制，耐心解答、主动关心顾客需要，为顾客排忧解难。

(4)、认真接听各种来电，以抖擞的精神应对各种来电。

(5)、自觉遵守医德规范，劳动纪律，医院各项规章制度。

(三)制度建设：

1、明确进一步理顺顾客服务部与医院的工作流程，取得医院全力配合；

2、制订客服部工作流程、规章制度、团队文化；

3、建立健全激励机制，实行区域管理、专人专职。实行问责制，目标到人，职责到人。

五、工作计划草案：

(一)、定期、规范开展市场调研：

1、调研资料：

1)、竞争医院主要的营销策略调研并提交调研报告，每季度1次；

2)、医院主要竞争对于部分医疗价格调研，并提交调研报告每季度1次；

3)、根据医院需求进行的专项调查，并提交调研报告；

客服部工作心得体会篇三

转瞬间□20xx年在我们忙碌的工作中已经过去。

回首20xx年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。

在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，"业户至上"的服务理念深深烙印入每一位客服工作人员的海。脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周x的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。

培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对 " 服务理念 " 的认识更加的深刻。

三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计， " 日接待 " 各种形式的报修均达十余次。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。

四、xx区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展xx区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成xx区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——xx区首次入户抄水表收费工作。

六、xx区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了 " 超市、药店 " 项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在x月份，完成了收楼工作；同时，又完成了部分xx区回迁楼（单元）收楼工作）。

八、 " 地震 " 组织开展募捐活动

在得知地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以 " 为灾区人民奉献一份爱心 " 的募捐活动，这项任务由客服部来完成。

接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的力度，在小区门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

十、业主座谈会

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合理的建议。

总之，在20xx年的工作基础上□20xx年我们满怀信心与希望，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。

客服部工作心得体会篇四

20__ 年客服个人工作总结范文 时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中 时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。

在x月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，当月处理的交接数据达到了多个，平时也都能尽职尽责的 去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服， 客服的一言一行都代表着公司的形象， 客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客 发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。

作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流， 面对电脑顾客 也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好 的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出

现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。

售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、 熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。

对于产品的了解也不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

在与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。

通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电

话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。

客服部工作心得体会篇五

20__年在公司各级领导的关心支持下，在各部门积极配合下，严格按照公司的部署及要求，较好的完成了公司下达的各项工作任务。现回首上半年来的工作，在全体客服人员的共同努力下各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上”的服务理念每位客服人员都谨记在脑海，回顾上半年工作，有得有失，现将客服部上半年工作完成的情况，取得的成绩，存在的问题予以总结汇报如下：

一、上半年主要完成的工作

1、客服部全体员工，严格按照规范服务流程办理业主的入伙、装修手续，积极配合，做好日常工作中的每项工作。客服部上半年共办理入伙手伙371户，办理装修手续89户，其中收费率达到了63.1%，比20__年提高了10个百分点，入伙率达到了？，装修率达到了？，在日常工作中我们的客服人员无论遇到任何困难都能做到各项工作不推诿，认真负责到底，例如，业主在办理入户手续和装修手续时，我们都能热情接待、详细、耐心地讲解业主提出的问题，做到微笑服务，接待好每一位业主。工作中客服人员不怕苦，不怕累，忍受了业主的不满与辱骂，认真工作，对反应的问题及时反映相关人员，跟踪处理，落实到位，得到解决后及时回访，寻问业主满意度。上半年我们共接到各项报修记录5000多次，回访率达90%，业主满意率达95%以上，做到了小于1%的业主投诉。

二、物业管理费收取的情况

3、工程遗留问题跟踪处理、落实到位客服部是物业公司的核心，所有的问题都要首先经过客服部，反映到客服部。在工作中，发挥客服作用，我们作好了各项工作记录，及时将反应的各项问题反馈给各相关人员。前期我们的楼宇遗留了好

多的工程质量问题，虽然面对这样棘手的问题，我们的内部维修工作仍一直坚持到底，努力的做好了每一项工作，为此，我们没有遗忘一个报修记录，细心、耐心的作好每项工作。其中最为棘手的158户工程遗留问题，大部分都是拖欠一至两年的疑难问题，此问题主要分为两大部分：窗户渗水和渗水。

在维修外墙渗水期间我们积极与施工单位配合，主动联系业主，一户一户亲自上门走访，对存在的遗留问题记录在案，待工程部审批维修完结后，回访其满意度及维修情况，在此期间我们将被动工作转变为主动工作，维修完毕后主动回访业主，让业主签字认可，雨天后又亲自电话回访，以发挥前台贴心管家的作用，提高物业公司形象。现___外墙渗水已维修完毕，回访期间，没有发现再次渗漏水的情况。在维修40多户窗户渗水的住户时，客服部贴心管家米妍妍和新入职员工张素敏与施工单位朱会抱，采取了首先估量式，对每户窗户有问题的住户，一户户进行现场查看其问题存在的量，一共需多少维修材料，首先估算出来。待施工单位上门维修时，主动与业主提前预约，并通知在相应的时间段作好维修准备，以免业主错过维修时间。估量后，我们只对先前上报的窗户存在的问题进行维修，在维修期间业主提出的其它要求不予维修，并给业主作好解释工作，如其它窗户需要维修需自行付费。

4、提高服务质量，加强岗前培训前台接待工作是管理处的服务窗口，前台接待员素质的高低，直接影响到物业公司的整体形象和服务水平，为此我们先后组织员工进行了多次培训。为了更好的解决实际工作中遇到到问题，我们有时请教维修人员给我们讲解有关工程维修方面的基本处理方法，了解各部分工程质量保修期限是多少等一些基本常识，只有清楚了这些，才能更好的给业主讲清楚、宣传到，让业主明白物业管理不是永远保修的，同时拿一些案例大家共同探讨、学习，对发生纠纷的案件物业公司空间承受能力有多大的责任等，以此来提升我们的服务水平和处理问题、解决问题的能力。

下面我对一年来的全面工作做以下简单的汇报：

1、每当我们办理一户入伙手续时，我们的人员都能够及时地协助业主对房屋进行全面验收，交接，验收中提出的工程质量问题进行分类记录，把提出的问题进行及时整改，尽量达到业主的满意。

2、我们的设立了24小时夜班值班制度，并且详细做好了每天的值班记录。

3、11年上半年完成了部分一期、二期及28号楼的入伙交房工作，为客服部总体工作奠定了基础。接到了28#入伙的任务，我部门员工主要负责28#入伙的资料发放、签约等工作。各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入伙工作正式办理前我部门员工加班加点准备入伙资料。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、基本情况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

4、每月按时核对业主的电表使用度数，并做了详细统计，为电费的收缴做好了完善的工作。

上半年我们客服部在人员少、任务重的情况下一直按照公司规章制度，较好的完成了自己的本职工作，但在工作中还有一定的不足，需要在以后的工作中总结经验，吸取教训，再进一步的提升自身形象。以上是客服部对上半年工作的简要回顾。

客服部工作心得体会篇六

丰富繁忙的上半年已经过去，在过去的上半年里，我们客服部在各级领导的关怀和正确的领导下，在各部门的积极配合下，在客服部全体员工的共同努力下，客服部门圆满的完成

了上半年的各项工作任务，现总结如下：

一、销售档案规范化

为了使销售档案规范化，整理了销售档案，将__小区销售档案进行了资料分类成册，对档案进行编码、装订、装盒、贴标签并制作了电子版的卷内目录以备查，整理公司人员证件及借阅工作，也制作了电子版的汇总。前期认购期，根据公司销售制度审核每日签约的认购单，登记台账，销控好房源。为了小区的宣传工作，为了房交会，准备了房交会的资料及前期工作，使房交会圆满顺利进行，同时负责管理统计发放礼品，并将房交会资料装订成册以备查，对其他房产公司的信息，通过电话调查，对多家房产公司价格进行了调查及汇总，通过这次房交会对小区的开盘奠定了基础。

二、保证工作的进度和质量

为了使公司能尽快预售，准备收集小区预售证资料，并进行网上申报，在前期部姚经理的积极协作下，在最短的时间内办理出预售许可证，使工作有了一个好的开始。因为客服部门工作比较繁琐，稍不注意易出现重复工作的现象。因此，要求每一个人要细心、细致，时时刻刻，时时处处都要细致的做好每一件事，为了保证工作的进度和质量，在工作质量和要求上突出“严”字，要提高工作质量，就必须在工作中严格要求，严格把关，克服“过得去”的思想，周密安排，努力提高工作质量和效率，要想取得预计的效果，关键取决于过硬的工作作风，每人必须认真，严谨的规范的完成每件小事，每一项具体工作。

三、登记房源，做好台账

正确无误登记房源，做好台账，使销售回笼金额与财务回笼金额无差异。收集、填写、上报贷款客户资料，其中网上录入，扫描上传贷款客户资料，正确无误的填写公积金、银行

借款合同，办理预告、预抵证。

回顾上半年的工作，我们部门之所以能够较圆满的完成工作任务，主要是因为公司领导的重视支持，公司其他部门的配合协作，本部门员工的团结协作，共同努力的工作。在总结成绩的同时，还有很多不足的地方需要改进和努力。

今后我部门要积极适应公司发展的要求，紧紧围绕客服部的业务工作，以创新的精神完成好各项工作，提高工作效益，增强工作的主动性、积极性和创造性，为了我们公司更上一层楼而努力工作。

客服部工作心得体会篇七

虽然这么说，但也不代表我对自己过去这一年的工作表示满意。虽然有了努力，也有了提升，但是不够好的地方依旧让人感到头痛。希望在总结了这一年的工作后，我能从总结中找出改正自己的方法，在下一年中继续努力。我的年终工作总结如下：

在这一年中，我努力的提升了自己的工作能力，尤其是在公司的知识方面。在过去的工作中，因为我对公司产品和业务只能算的上一知半解，这导致在工作中常常会有难以回答的情况出现。因为这种自己的知识盲区总是麻烦同事和主管也是不行的。认识到这点的我在之后积极的学习各种必要的知识，并努力的扩大自己的知识面，提高自己的知识储备。

同时，作为一名客服人员，我对电话术语的掌握在这一年间也有了很大的提升，虽然这是基础，但是在过去我一直还算不上熟练，通过长时间的努力，我现在已经基本能熟练使用。

还有就是办公软件上的使用，虽然有一定的电脑基础，办公软件的应用也都在培训中学习过，但是要在工作中做的好

就要不断的提高自己的效率。这方面一直是我有所欠缺的。通过这一年的练习，这些短板上也有了不小的提升。

如今，虽然与熟练的同事还是有不少的差距，但是在工作中已经基本能应对自如。但在很多基础的地方，我还是要多加巩固。

一年的工作中，麻烦的事情遇上了不少，让人难受的对话也遇上过。但是好在我的同事们都一直在开导和安慰我，我也慢慢的学会了如何去接待难应对的顾客。

在工作中，我们都要学会如何去安抚顾客，学会在最快的时间里找到顾客问题的解决策略。但是最重要的，我们还是要学会如何去调整自己的心态，让自己在工作中能有一个好的心情，这样才能去更好的完成自己的工作。

一年的工作发生了很多的事情，但是最重要的还是要明白自己的路线，知道自己该如何去发展！只有明白自己的优势和短板才能更好的去取长补短，跟好的根据自己的情况去提升自己的工作。

今后的一年，我希望自己能在数据的统计上做的更加有效率一些，这一直是我的一个不足的地方，也是我今后要提升的地方！今后也努力的加油吧！

客服部工作心得体会篇八

(一)工作总结

20xx年11月23日，我开始加入到usfine跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理；第一次参与英文客服订单验证工作；第一次参与问题单、完成订单回信；第一次接触到chargeback投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所

以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将在在未来的一年中，我要面临和改变方案范文库-整理的首要，也是最重要的问题。

(二)工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高。一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力。

(一)增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

(二)勤学习

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

(三)多行动，坚守工作职责。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，最大的特点就是学习能力，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

(四)善善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我逐渐熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的亮点。