

2023年售后客服试用期个人工作总结(优秀13篇)

学生工作总结是对自己在学业、社团活动、志愿服务等方面的经历和收获进行回顾和概括。在阅读总结范文的过程中，我们还可以思考如何进一步完善自己的安全工作总结。

售后客服试用期个人工作总结篇一

在公司领导正确领导与同事奋斗下，**走过**，迎来新的发展。围绕公司提出的要求和目标，我怀着认真负责、积极肯干的心去开展工作。下面，请允许我从以下几个方面进行述职。

一、工作总结

**8年，我在售后服务中心做售后服务工作，负责集团电脑网络、小区智能化系统的维护。

1、在工作中，我以为客户着想，客户方便的服务理念，完成服务项目。

2、在日常的电脑网络维护方面，努力使自己能够达到尽快完成，完成较好的要求。在一年的维护中，处理主要维护项目达**项以上。在平时，与客户交流，探讨电脑网络应用上的技术。

在维护中，学习研究，逐步改善，使用简单、易用、实用的方法和软件工具，处理问题。

在去年的几次较大规模病毒软件扩散中，以充分为客户尽快恢复的态度，减少破坏程度和损失，恢复工作状态。

3、集团公司5月进行办公环境整体改造，与同事一起，协助房产，在规定时间内，完成网络线路布线改造工作，恢复网络自动化办公环境。在这里得到了领导、前辈的传授与解惑。

4、集团软件正版化上，根据领导的要求，与同事一起，克服安装验收时间短、电脑性能有差异、客户时间不统一的困难，在规定时间内，除坏电脑或个别的外，完成主要软件安装。

5、小区智能化方面，处理了楼宇对讲系统、监控系统的日常维护。在市内的小区维护，主要围绕世纪花园、湖天一色、在水一方进行开展。在前辈带领下，掌握楼宇不能对讲、不能开锁、不能关门、线路安装、线路查找、监控系统处理等技能。

二、存在的问题

1、对售后服务工作，处理层次还不深入。停留在完成具体售后维护项目，在售后服务各项程序、综合处理、规范化、制度化上处理不够；对售后服务的水平、质量，建设性有待提高。

2、对具体维护项目的分析，客户关系的把握，优化处理不足。

3、集团公司*月份的网络布线，在工程工艺水平上有欠缺。

4、技术知识水平与实际操作熟练度，下的功夫不够。

三、工作体会

在日常工作中，心态很重要，尤其是对售后服务工作。积极的思想、平和的心态，能促使工作进步，促进工作顺利。没有深厚的理论基础，就看得不会更高更远，工作就不会更上一层楼。在工作中，要有好的方法与技术；纵向、横向需求分析，综合判断，使平时工作更顺利。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

售后客服试用期个人工作总结篇二

试用期内，我从开始的不太熟悉工作到而今能更好的做好本职工作，也是经历了很多，同时虽然说售后的客服工作是简单，但真的做起来，却并不简单，我就这段期间的年度工作总结下。

我们的售后工作很多时候遇到的客服都是脾气不好的，因为来找我们的，都是售后的问题，要么是物流，要么是我们的产品或者服务出了什么问题，不然他们也不会来找我们，在刚开始工作的时候，主管就告诉我们，客服是对的，我们是错的，因为如果我们没错，那么他们购买了产品就直接使用了，而不是再来找我们售后处理问题了，而很多时候有些售后其实并不是我们的问题，像客户不会使用，就觉得是我们的产品问题，但是我们耐心的给他们解决之后，他们的态度就一下子好了起来，也是对我们工作感到非常的支持，认为我们的服务做得好，这时候品牌的口碑就在这售后的交谈中起来了。所以我们售后的工作是非常重要的，也是必须要耐心的去解决的。无论客户是骂我们，或者说不好的话语，我们都是要尽力的去帮他们解决问题。只有解决了问题，工作

才算是做完了，当然在开始的时候，我也觉得很委屈，但是换个角度想，的确是我们的问题，所以才导致了客户需要售后，慢慢的我也能理解了。

我们售后的工作经常遇到的客户都是来找我们解决问题的，所以除了要对他们要有耐心之外，我们自己也是要懂得如何去调节自己的心态，特别是很多客户的情绪是很激烈的，如果你被他带进去了，那么就无法解决问题了，况且有些客户还说话特别的难听，如果你难受了，那么可能他说得更难听，可是工作却并没有进行下去，在这期间，我也是从一开始的会被客户带入进去，到后面即使他怎么说，我都能冷静下来，理性的分析客户出现的问题，尽量平缓自己的心情，让自己能更好的去帮客户解决问题，而不是他说了不好听的话，我就受委屈了，那样的话，根本就做不好售后的工作，真的需要我们有一颗强大的内心，同时懂得调节。

在工作中，我也是发现了我自己的不足，除了初期不太会调节自己的心态，但同时在工作中，会因为解决了一个问题，就觉得彻底解决了客户的问题，而放松了下来，这样也是不好的，必须要跟进，彻底的帮客户解决，同时最好能发展成我们的口碑宣传人员以及老客户是最好的，在今后的的工作中我也是会积极的去做好，改进自己的不足，让自己更加从容的做好售后的工作。

售后客服试用期个人工作总结篇三

要随时保持乐观的心得，接单的时候要快速解决客户的问题，不能将个人的心情带入工作中。拨打电话时，大脑一定要清晰，要热情，真诚，不管自己情绪如何，也不可对客户不礼貌，让客户知道我们是真诚解决这问题的。同时注意倾听客户的话，对于不确定的事不能贸然回答客户客户，更不能给客户承诺，也不能按照主观意识告诉一下事情。比如鞋子的款式等这些看似很小的问题，很多客户会因为你的一句不清不白的的话而投诉和差评(在试用期期间，就出现了这种情况，

一位“绝望”的客户在公司店铺的交流区留言，言“自己网购次数不算太多，但是对于网购一点都不陌生，但从网购到现在，从来没有遇到过xxx这样的卖家，你们好像上帝一样，客服如此差劲，给的承诺也兑现不了，是老板吝啬还受理不到位”。因此在给客户推荐或承诺时，要先了解客户资料，关注客户的消费记录。同时也要熟悉本店铺的产品，因为要给客户介绍鞋子的款式，码数以及颜色的时候，要给客户一些比较专业的回答。

踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于存在利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会像同学一样对你嘘寒问暖。因此对于刚出校门的我们很多时候是无法适应的。虽然是这样，我们要想快速融入这个团队中，就主动跟其他同事交流，要少说多做，多听听别人的意见，尊重他人，同事有不懂的地方要主动耐心的帮助，自己有不懂的地方可以向同事虚心请教，经常跟同事相互交流沟通。维持好和谐的同事关系也是在职人员必备的，毕竟我们是一个团体。在这期间，我深刻体会到同别人交流的重要性，尤其是客户关系这门课程的实际应用方面。

在学校时，老师总是强调我们要注重培养自己的自学能力，也拓宽自己的知识面，只有自己知识面广了，才有筹码同别人谈话。出来工作后才深刻体会到老师的良苦用心，我担任售后客服一职，平时在工作上只是接接单，打电话处理一些投诉和尚未处理的订单，几乎没用上自己所学的专业知识。但平时电话回访客户的时候和处理一些问题时，靠原有的一点只是肯定是不行的，所以要不断学习不断积累，不断丰富自己。

在网店各种各样的人都有，任何事情都有可能发生，没有一个良好的心理素质是很难胜任的，这里的心理素质不仅仅是指自己的心理，还要具有洞察买家心理的本领，随时抓住买家的心，了解买家的想法和动机，非常重要，这就要求客服具备敏锐的洞察分析能力，从而引导交易成功，比如说：讨

价还价，其实这是任何一个正常的人都会想到的，买卖当然可以还价！

这已经是买家的一种习惯，不要理解为别人难缠，这时候可以用委婉一点的语气让买家接受，而不是一句“我们的商品都不讲价的”了之！在服务态度方面。态度可以决定一切，这一点都不夸张，作为一名客服，态度是非常重要的，由于买卖双方均是在虚拟的环境下进行的交易，整个过程都只能通过语言文字交流来进行，其中客服的态度会给买家最直接的印象，是决定买家是否愿意购买的关键因素，不管什么情况，都要记得“买家是上帝”，不要冷落任何一名买家，对于自己的过失，应该主动向买家道歉，对于买家的过错，应该积极引导。

在尚未毕业的时候能够拥有这样的试用期经历，无论是对现在的自己还是将来的自己都是有所裨益的，感觉自己真的很幸运。在这里，我能够有机会通过实践来加深自己的鞋子专业知识，也通过此次的试用期加深了对网店操作流程的熟悉，学会了如何合理的把所学的知识运用于实际操作中，让我充分的体会到团队协作的必要性，磨练了自身的意志，得到了真正的锻炼。学到了许多为人处世的道理与方法，学会了和善待人，也学会了时刻勉励自己，使自己始终保持自强不息的良好心态！

售后客服试用期个人工作总结篇四

时间一晃而过，我三个月的试用期已经顺当的结束了，从今日起，我就是个正式的售后客服了，这三个月的试用期工作，我觉得是特殊有必要的，起码让我更直观的了解售后客户的工作内容，更深层次的了解了这个岗位的工作职责，这三个月的试用期，我度过的并不算很困难，反而在同事们的诸多关怀下，轻而易举的通过了，下面就是我对这段时间的工作总结：

我之前是有做过房地产客服的，主要是接受那些有购房意向的客户的询问，以及一些购房后的留意事项，跟我的工作也是有相像之处的，但是不同的地方又有很多，我现在需要面对的'客户种类有很多，主要是由于公司的商品多种多样，我需要服务的人群会大大的增加，有电子数码类的，也有虚拟币点券类的，我现在几乎每天都没有任何休息的时间，不像之前的工作，购买房子的人数并不多，我需要解决的客户也就那么几个，可能有时候那一成天都不会遇到一个，但是这种状况是确定不行能发生在我现在的这份工作上的，需要解决的客户是一个接一个，虽然说公司售后客服服务人员有很多个，但是也还是会呈现供不应求的状况，很多时候都会消逝人工客服繁忙的状况。每天这么充实的工作量，每当我解决一个客户，让他满意而归的时候，都会让我感到特殊的欢乐，由于我知道我正在慢慢的适应这份工作。我目前的工作职责很简洁，就是处理那里售后的订单问题，比如有一个顾客在购买东西之后，想要退货的，就需要找到我们售后客服。在够买完东西使用了一段时间后，发觉产品存在故障，需要换货的。还有就是下了订单之后，发觉自己的收货地址填错了，需要修改的等等，售后的工作太广泛太繁多琐碎了，刚开头的时候，真的就是头都忙晕，时常把两个顾客搞错，闹出笑话的状况也有，还好的得到了那些有阅历的同事们的教育。

- 1、需要特殊的细心，在顾客因说产品消逝非人为故障损坏的时候，宠爱退货的，我们就确定要细心，搞清楚毕竟是不是人为损坏的，不要给公司造成不必要的损失，有的顾客就是在购买不久后，自己使用不当导致产品消逝问题，也会说是我们的问题，要用自己的细心去辨别。

- 2、需要特殊的有急躁，现在有很多的顾客，在网上买完东西，都会担忧这，担忧那的，需要询问很多的东西，比如这件产品是不是正品、防不防水、保修期是多少等等，这种顾客，我们就需要拿出自己最大的急躁进行回复，让他们放心的购买。

经过三个月试用期试炼的我，现在已经完全具备了一个售后客服应当具有的全部工作力气，这份工作特殊的适合我，我认为正确而不怀疑我能在这个行业大放光荣的。

售后客服试用期个人工作总结篇五

从20xx年11月30日入司已经三个月时光，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮忙。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自我对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时用心与领导和同事进行沟通，尽快的融入了东兴证券这个群众。

在试用期阶段自我主要负责完成以下工作：

8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

通过以上工作任务的完成自我发此刻很多方面仍然需要改善：

3、对于公司客户服务中心建设阶段，就应利用自我之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新潜力，寻找适宜公司客户服务中心建设的方式方法。

在正式成为东兴证券的一员之后，根据试用期发现的不足认真改善，同时用心完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自我的努力。按期完成总部和各营业部客户服务中心客户服务平台坐席系统的上线工作，认真协助公司各营业部客户服务中心的上线工作，同时认真协助完成对公司客户服务中心制度建设，而且加强对自我今后负责的客户服务中心呼入组的团队建设管理，积极主动配合领导和同事开展各项工作。

售后客服试用期个人工作总结篇六

售后客服工作的完成对我的职业生涯特别很重要，因此我在从事这项工作以来便致力于强化自身的综合素养，希望通过力气的提升让自己在客服岗位上有着更好的表现，所幸的是部门领导与同事们的关心让我取得不少工作成果，回顾试用期内完成的售后客服工作进行总结如下。

重视地客服话术的生疏以便于在工作中得以运用，客服话术是每个客服人员都要在工作中运用到的，因此我在入职后便强化了这方面的学习并用以指导自己的工作，而且我还会与同事模拟对话从而思索工作中可能发生的状况，多揣摩客户的心理以便于在客服工作中更好地关怀对方，我还主动参预部门组织的`培训从而提升自身的服务水平与工作力气，随着时间的消逝导致我已经能够背诵客服话术的内容，但由于运用方面比较生疏从而还需要连续积累阅历才行。虽然在老客户的维护方面做得还算不错却少主动进取的心态，即很少主动去开发新客户从而难以在工作中取得进展。多了解公司产品学问以便于更好地解决客户的疑虑，每次客户联系售后客服都会反映产品在使用过程中产生的问题，因此我得提升自身的专业水平从而令工作中的话语更具有说服力，所以我利用闲暇时间强化对产品学问的学习与理解，而且针对客服工作中的难题也会准时向同事请教，了解他们在工作中的具体做法并借鉴这方面的阅历，由于能够主动应对工作中的难题从而积累了不少阅历。我还通过加强各部门之间的沟通来解决工作中的难题，尤其是涉及技术以及修理方面的问题需要准时联系相关人员进行处理。认真写好工作日志并对客服话术加以改进，我明白对待工作需要保持迅速而灵敏性才能取得更好的效果，所以我会定期写好工作日志并反思客服工作中的不足，多对客户反馈的问题进行思索并持续跟进，而且在问题得到解决或者客户购买新产品以后还要进行回访，了解客户的使用体验并询问解决问题的满意程度，在工作中做到这种程度也是源于我对职责的重视，但我能意识到自己与公司的正式员工之间还存在着力气的差距，需要连续努力

并更加努力才能够在工作中取得理想成果。

对于部门的进展而言做好客服工作是很重要的，所以我会强化对职责的认知程度并在工作中主动表现自己，希望通过售后客服工作的完成从而在职场取得更多进展。

售后客服试用期个人工作总结篇七

时间过得很快，我进入公司已经三个月多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，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，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一胜作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二胜作创新不够，三胜作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几点：

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更胜作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

1. 作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简

单”。工作中认真对待每一件事，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，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2. 在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3. 不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

售后客服试用期个人工作总结篇八

在这骄阳似火的季节，我惊讶的发现今年已经过去了一半了，心里不由得回想自己这的工作，其中有做的好的，也有需要进一步提高的，但总之工作还是卓有成效。所以，此刻我将我在——公司今年的客服工作总结如下：

在这半年里，我时刻要求自己，从未有半点放松。因为我明白我身为客户，业主客户们有疑问时间就会向我咨询，而着公司门面的我表现才能让客户对我们物业公司满意，这是一门高深的学问。所以我不断地利用空闲时间来相关书籍为自己的大脑充电，应对镜子练习自己的言谈举止，对于公司的员工守则我更是烂熟于心，一举一动都尽量贴合公司的`标准，力求为业主客户供给最的服务。

在工作上我始终不忘自己成为优秀客户服务人员的本心，在今年里获得了业主客户xx个五星好评□xx个差评，为客户解决难题xx次。因为处理迅速而使得物业公司小区内口碑极佳，可是这些也离不开各个的协调，是属于我们整个物业公司通力合作的成果，而我作为客服人员只是能够在最短的时间内将客户所需所求准确而细致的上报而已□xx月份在物业部的那次茅盾冲突事件也是最终被我调解成功，没有从口角冲突演变成肢体冲突，充分展示了我的职业素养和为业主客户服务的真心。

身为客服人员，虽然努力以高素质高要求来约束自己，可是平时工作中还是有一些失误与失职。就像这半年里我总共迟到了xx次，平均每月迟到xx次，实在是违一名优秀员工的素质。并且在xx月份因为我的一时误操作，导致公司电脑内的文件发生了损坏，影响了一些工作的展开。这些问题虽然都没有造成太坏的影响，可是依旧是我没能做好自己本职工作的证明，表现了我在工作中有着心不在焉的状况。可是经过我的努力纠正，在这个月月初到目前，我没有一次迟到，充分表现了我改正的良好结果是喜，努力是有效的。

最终，我在这半年内充实了很多，也经历了一些事情，思想上自然变得更加成熟，想法也比之去年要理智许多。在今年下半年中，我必须会再接再厉地将我身上的缺点进一步改正，将我身上的优势更大的发挥出来，为我们客服部创造新的辉煌！

售后客服试用期个人工作总结篇九

试用期内，我从开始的不太熟悉工作到而今能更好的做好本职工作，也是经历了很多，同时虽然说售后的`客服工作是简单，但真的做起来，却并不简单，我就这段期间的工作总结下。

我们的售后工作很多时候遇到的客服都是脾气不好的，因为来找我们的，都是售后的问题，要么是物流，要么是我们的产品或者服务出了什么问题，不然他们也不会来找我们，在刚开始工作的时候，主管就告诉我们，客服是对的，我们是错的，因为如果我们没错，那么他们购买了产品就直接使用了，而不是再来找我们售后处理问题了，而很多时候有些售后其实并不是我们的问题，像客户不会使用，就觉得是我们的产品问题，但是我们耐心的给他们解决之后，他们的态度就一下子好了起来，也是对我们工作感到非常的支持，认为我们的服务做得好，这时候品牌的口碑就在这售后的交谈中起来了。所以我们售后的工作是非常重要的，也是必须要耐心的去解决的。无论客户是骂我们，或者说不好的话语，我们都是要尽力的去帮他们解决问题。只有解决了问题，工作才算是做完了，当然在开始的时候，我也觉得很委屈，但是换个角度想，的确是我们的问题，所以才导致了客户需要售后，慢慢的我也能理解了。

我们售后的工作经常遇到的客户都是来找我们解决问题的，所以除了要对他们要有耐心之外，我们自己也是要懂得如何去调节自己的心态，特别是很多客户的情绪是很激烈的，如果你被他带进去了，那么就无法解决问题了，况且有些客户还说话特别的难听，如果你难受了，那么可能他说得更难听，可是工作却并没有进行下去，在这期间，我也是从一开始的会被客户带入进去，到后面即使他怎么说，我都能冷静下来，理性的分析客户出现的问题，尽量平缓自己的心情，让自己能更好的去帮客户解决问题，而不是他说了不好听的话，我就受委屈了，那样的话，根本就做不好售后的工作，真的需要我们有一颗强大的内心，同时懂得调节。

在工作中，我也是发现了我自己的不足，除了初期不太会调节自己的心态，但同时在工作中，会因为解决了一个问题，就觉得彻底解决了客户的问题，而放松了下来，这样也是不好的，必须要跟进，彻底的帮客户解决，同时最好能发展成我们的口碑宣传人员以及老客户是最好的，在今后的工作中

我也是会积极的去做好，改进自己的不足，让自己更加从容的做好售后的工作。

售后客服试用期个人工作总结篇十

我于20xx年x月x日加入xx重工这个大团体，试用期6个月。随着紧张而充实的工作节奏，不知不觉六个月已经过去，回顾这六个月的点点滴滴，让我对自己和公司有了一个全面而深刻的认识，同时让我自己的的工作能力和个人价值观有了很大的提升，我在xx服务公司从事售后服务的职位，在期间我的工作内容有：

学习了给泵车调试的相关知识和技术，其中有给泵车加柴油，换节流弯管，换滤油车，换砵活塞，调系统压力，打水试验，换分动箱齿轮油等调试工作。在期间让我对xx的企业文化和管理制度有了进一步的了解和认识，知道了自己作为一个xx人该有的行为准则和道德规范。

为了全面贯彻x董事长的“完善全球配件查询系统”，我们按照上级的指示去施工一线对xx已经售出的每台泵车的各种零配件的型号进行核对和确认，在工作中，对泵车的各种零部件的名称、用途、物料编码耳熟能详，能很快分辨出泵车配件的型号，在外面跑的日子更是对xx在外面的评价和现实状况有了更加客观的认识，在与客户打交道的过程中也学习到了怎样和客户沟通、交流，怎样和客户打好关系，在这个过程中，我对xx的产品以及服务的质量和认可度有了一个全面而深刻的了解。同时也深深体会到作为一个服务人员的艰辛和不容易。

1. 六个月的时间让我从一个懵懂的大学应届毕业生转变为xx的一个公司员工，让我从当初的对泵车一无所知到如今熟悉泵车上每一个零部件，这一切都诗司领导和同事对我指导的结果，也是我自身积极进取的结果。技术售后服务工作是一

个特殊的岗位，不但需要我们有精湛的技术为客户第一时间排除故障，还需要我们以真诚的态度为客户服务，一切以客户为上，要知道很多时候顾客买的不单单是我们的产品更是买我们的服务，所以我深深体会到作为一个售后服务人员必须以真诚的态度对待客户，和客户有良好的沟通和交流。

2. 和上级领导、同事的关系很重要，很多时候团结就是力量，在售后服务这个大团体中，只有自己有良好的团队协作精神自己才能学习的更快成长的更快，在上面领导那里我可以学习领导和管理的艺术，学习怎样让上面的领导认可同时又让下级员工配合自己的工作，在和带岗师傅相处的过程中，我可以学到很多技术上的指导以及和客户交流的技巧，在和同事相处的时候，更是可以一起切磋一起商量一起学习一起进步。

3. 在这段时间里，我虽然在学习上和工作上有了新的进步，但是和其他同事相比还有一定的差距，且和系统内的领导和同事思想和业务上的交流还是不够，因此我希望自己在以后的工作中能够积极注重锻炼自己的口才交际能力、应变能力、协调能力、组织能力以及领导能力，不断在工作中学习、进取、完善自己。

总之，经过这六个月的试用期，我能够尽心尽责的完成自己的本职工作，能够积极配合上级的指示和工作，和同事妥善的处理好个人关系。我相信在以后的工作中一定会继续努力，不断超越自己，遵守“先做人，后做事，品质改变世界”的原则，为公司实现xx一千亿的梦想添砖加瓦，贡献出自己的微薄之力！

售后客服试用期个人工作总结篇十一

试用期的这一个月之中，在老板的关心、支持下，在同事的热心帮助下，通过自身的不断努力，我很快适应了环境，适应了工作岗位。同时也慢慢熟悉掌握网店后台的一些操作流

程以及一些网店软件，工作并学习着，工作实践让我不断提高，慢慢能够客户沟通得越来越好，老板以及同事对我都给予了肯定。与此同时，我自己的思想认识都有了很大的提高。这份工作让我树立了较强的责任心，因为员工的一点点疏忽就会导致公司店铺遭到投诉，以及店铺的形象会受损。以下是我的一些试用期工作总结：

要随时保持乐观的心得，接单的时候要快速解决客户的问题，不能将个人的心情带入工作中。拨打电话时，大脑一定要清晰，要热情，真诚，不管自己情绪如何，也不可对客户不礼貌，让客户知道我们是真诚解决这问题的。同时注意倾听客户的话，对于不确定的事不能贸然回答客户客户，更不能给客户承诺，也不能按照主观意识告诉一下事情。比如鞋子的款式等这些看似很小的问题，很多客户会因为你的一句不清不白的的话而投诉和差评。因此在给客户推荐或承诺时，要先了解客户资料，关注客户的消费记录。同时也要熟悉本店铺的产品，因为要给客户介绍鞋子的款式，码数以及颜色的时候，要给客户一些比较专业的回答。

踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于存在利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会像同学一样对你嘘寒问暖。因此对于刚出校门的我们很多时候是无法适应的。虽然是这样，我们要想快速融入这个团队中，就主动跟其他同事交流，要少说多做，多听听别人的意见，尊重他人，同事有不懂的地方要主动耐心的帮助，自己有不懂的地方可以向同事虚心请教，经常跟同事相互交流沟通。维持好和谐的同事关系也是在职人员必备的，毕竟我们是一个团体。在这期间，我深刻体会到同别人交流的重要性，尤其是客户关系这门课程的实际应用方面。

在学校时，老师总是强调我们要注重培养自己的自学能力，也拓宽自己的知识面，只有自己知识面广了，才有筹码同别人谈话。出来工作后才深刻体会到老师的良苦用心，我担任售后客服一职，平时在工作上只是接接单，打电话处理一些

投诉和尚未处理的订单，几乎没用上自己所学的专业知识。但平时电话回访客户的时候和处理一些问题时，靠原有的. 一点只是肯定是不行的，所以要不断学习不断积累，不断丰富自己。

在网店各种各样的人都有，任何事情都有可能发生，没有一个良好的心理素质是很难胜任的，这里的心理素质不仅仅是指自己的心理，还要具有洞察买家心理的本领，随时抓住买家的心，了解买家的想法和动机，非常重要，这就要求客服具备敏锐的洞察分析能力，从而引导交易成功，比如说：讨价还价，其实这是任何一个正常的人都会想到的，买卖当然可以还价！

这已经是买家的一种习惯，不要理解为别人难缠，这时候可以用委婉一点的语气让买家接受，而不是一句“我们的商品都不讲价的”了之！在服务态度方面。态度可以决定一切，这一点都不夸张，作为一名客服，态度是非常重要的，由于买卖双方均是在虚拟的环境下进行的交易，整个过程都只能通过语言文字交流来进行，其中客服的态度会给买家最直接的印象，是决定买家是否愿意购买的关键因素，不要冷落任何一名买家，对于自己的过失，应该主动向买家道歉，对于买家的过错，应该积极引导。

在尚未毕业的时候能够拥有这样的试用期经历，无论是对现在的自己还是将来的自己都是有所裨益的，感觉自己真的是很幸运。在这里，我能够有机会通过实践来加深自己的鞋子专业知识，也通过此次的试用期加深了对网店操作流程的熟悉，学会了如何合理的把所学的知识运用于实际操作中，让我充分的体会到团队协作的必要性，磨练了自身的意志，得到了真正的锻炼。学到了许多为人处世的道理与方法，学会了和善待人，也学会了时刻勉励自己，使自己始终保持自强不息的良好心态！

售后客服试用期个人工作总结篇十二

回首试用期的工作，有成绩，但也有不尽人意的地方，为了在今后的`工作中扬长避短，现将试用期工作总结如下：

2、离职：监督离职会签单相关部门签字，保证离职人员与公司顺利解除关系。单独与离职人员沟通，了解离职原因，做好人员保留，及时将信息记录并反馈。

3、根据员工申请及部门批准，办理人员调岗手续，并及时更新员工信息

月初，将还差一个月合同到期的人员筛选出来，与各部门经理沟通，确定人员可否续签合同。将可续签人员名单交给人力资源经理审批，通过者，与本人发续签通知，并在合同到期之前与同意续签的.员工签订新的用工合同。

1、录入本月转正人员转正日期

2、整理离职人员信息

3、部分员工本月合同到期，将续签合同到期日期填写到员工花名册内。

4、将本月入职员工信息汇总到员工花名册内，并编号

5、将新编号员工资料放到档案柜保存

收集各部门考勤，录入考勤登记汇总表：

1、根据假条，核对病事假。冲抵加班、倒休、事假。财务、行政、人事部门的加班执行倒休。加班时数多的部门加班时数支付加班工资。离职人员如果未办理离职手续，暂不发放工资。

2、整理绩效分数，分数低于x分没有绩效工资。试用期期间，绩效分数x分。试用期期间按照部门打分为准。

3、误餐，按照误餐发放管理办法整理、发放。离职人员误餐与工资一同发放。

4、整理工资发放表：删除x月离职人员。更改变动人员信息。导入考勤数据、绩效分数、社保缴费明细、公积金缴费明细。考勤扣款及宿舍扣款在其他扣款中体现。实验室补贴、异地补贴，提成，在其他工资中体现。

5、将应发工资数据导入xx银行工资发放表□xx银行工资发放表、现金发放表中(没有办理工资卡人员)。

6、填写请款单

为20xx年x月入职的人员增加社会保险，并减少已离职人员保险。

1、社保增加：

整理入职人员信息，根据户口性质，将人员信息录入xx市社保登记系统。打印xx市社会保险增加人员信息表(加盖公章)。

需准备资料：

新参统人员：需要准备xx市社会保险个人登记表、人员身份证复印件、一寸白底相片两张、户口本首页及本人页复印件。

已参统人员准备白底1寸相片一张□xx市社会保险增加表(人员需注明转入地区)

已办理失业人员：招工花名册，社会保险人员增加表、停领失业金证明、存档证明。

售后客服试用期个人工作总结篇三

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经近一年，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，作为商场的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。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：

一、塑造店铺优良形象

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。

二、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优良平台，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，让顾客有一个优良的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

三、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。对于产品的了解也并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。