

最新客服上半年工作总结(优秀11篇)

药师工作总结是对药师在工作上的表现进行总结和概括的一种书面材料，它可以帮助我们了解自己的优点和不足，进一步提高自己的工作能力和效率。药师工作总结旨在总结一段时间内的工作经验和成果，以及发现问题并提出改进措施，以达到进一步提升工作质量的目的。因此，写药师工作总结对于药师来说是非常重要的一项任务。继续往下看，小编为大家收集了一些班级工作总结的实例，希望可以帮助到大家。

客服上半年工作总结篇一

2020年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到xx年xx月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信群发器发送通知累计968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。

2020年x月x日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

2020年x月x日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高xx小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到2020年x月x日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作；为10户业主办了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

在物业公司x经理的多次亲自现场指导下，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。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

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. 业主各项遗漏工程的工作跟进、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；物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。
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. 客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。
6. 对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文体娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

1. 对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确。
2. 加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量。
3. 强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明。
4. 加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。
5. 通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

6. 积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

7. 做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，上半年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据国家[]xx省、xx市政府有关物业管理的政策、法规及xx小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

客服上半年工作总结篇二

商场市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在商场市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把商场服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们人保公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，

为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

客服上半年个人工作总结（三）

从事客服工作已接近七年，在七个春夏秋冬的轮回交替中写了好多次总结了吧，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

以下是我个人20xx年上半年工作总结：

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会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。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才能保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因

服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼：“看，那是什么？”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说：“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在

一起。那么平静，那么悲壮-----于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防！

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的

一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。在接下来的工作中，我会做好09年下半年工作计划，争取将各项工作做得更好。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

客服上半年个人工作总结（四）

回顾这半年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

客服上半年工作总结篇三

时光如梭，不知不觉中来__服务中心工作已有半年了。在我看来，这是短暂而又漫长的半年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。下面是我上半年来的主要工作内容。

一、日常工作

业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；其中交付园区共__户，办理交房手续__户，办理装修手续__户，入住业主__户；接受各方面信息，包括业主、

装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访；函件、文件的制作、发送与归档，目前半年工作联系单发函___份，整改通知单___份；温馨提示__份；部门会议纪要__份，大件物品放行条___余份。

二、工作成就

工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。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，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正；在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧；接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在__的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

三、工作建议

加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪；进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性；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__这个可爱而优秀的团

队，__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，我的目标就是挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

客服上半年工作总结篇四

20xx年客服部作为业务协助及客户服务部门，主要负责加盟商、上海直营部及驻外办事处的货品发放、库存核对、客户服务、数据统计等工作，具体工作主要归纳为以下几个方面：

一、做好两季货品订单汇总下单、建档工作

公司实行订货制，客服部需要做好两季订货会订单的汇总统计及下单工作，09年共完成20xx秋冬内衣、家居产品及20xx春夏内衣、家居产品的统计下单工作，下单总金额4959.47万元；并针对09年205款内衣、家居新品进行档案资料的录入、核对工作；同时完成09春夏73家客户及秋冬70家客户的订单整理、录入工作。

二、做好加盟商服务工作

1、货品发放及协调工作

客服部根据加盟商订货会下达的订单，跟踪货品入库进度进行订单配发，同时根据预下及库存产品对客户补单及特价货品协调发放；09年共完成订单内货品配发总额3567.33万元，补单及特价货品配发总额1583万元，客户订单执行率90.03%。在09订单执行上，因为生产部交货及时，订单执行率较08年有大幅提升，在未执行的10%订单中，除了个别客户订单执行率较低外，沈阳恒美泰68.54%、大同41.54%、上海喆源0%，主要原因是11月、12月订单的执行率下降，因大多客户订单截止10月份，11月开始补单及新客户发货控制难度增大，同时八月、九月直营配发货时未完全按照订单配发，导致部分

客户订单货品无法完全满足。经过沟通，差额较大的几家客户已换发其它货品补足订单，针对这一情况，计划在下一季的订单控管中将订单时间压缩到10月以前，同时对每个月的订单执行及时核查分析原因，对货品无法满足的订单及时与生产沟通补单或从直营调配货品，尽量满足客户需求，提高订单执行率。

2、道具订购及终端宣传资料的发放安排

20xx年共完成54家终端道具的设计订制及货款的跟踪，道具订单总额80.48万元；同时针对企划宣传用品，安排发放09秋冬画册600册，发放春夏4款pop计580份，发放秋冬6款pop计630份及3款秋冬宣传单页计30000份；根据客户需求订购衣架辅料8000支，发放6200支。

3、其它资料的处理

针对两季产品质检报告、年检过的公司三证资料等业务资料进行针对性的寄送，同时对客户税票进行及时登记寄送，并完成上海鄂尔多斯内衣有限公司、上海成沛亮服饰有限公司及加盟商的三方协议的签订寄送。

4、残次品处理

09年共处理客户残次品175单，总计966件/套，已处理完成928件/套。目前残次品处理中主要存在的问题是处理速度较慢，部分有争议性的产品无法界定，建议公司安排一定人力保证残次品处理的速度，同时预算部分费用用以对争议性产品的补偿。

5、奖励核算及使用

xx年对08秋冬订单奖励进行了核算及使用，秋冬订单奖励总额164.16万元已使用完毕，预付款奖励24.14万元也已使用完

毕。

三、做好业务协助工作

1、合同沟通

完成09年61家客户的合同登记、会签及寄送工作，并依保证金到帐时间发放特许经营授权书，协助跟踪预付款到帐情况。

2、数据统计分析

对照20xx年预算进行每个月的销售数据及回款金额的统计分析，及时更新客户完成情况，协助业务跟踪加盟商的合同执行。

四、做好上海直营及驻外办事处货品统计及业绩统计工作

1、做好上海直营业务辅助工作

09年3月，与财务部、仓库配合完成上海直营32家门店从成沛亮帐套到鄂尔多斯帐套的库存转帐及核对工作，理清了直营门店库存多帐套并存混乱不清的状况，11月配合直营终端盘点完成了终端库存的调整，解决了直营终端窜色窜码现象严重，帐物不符的问题。同时及时完成商店配货及零售数据录入工作，使直营终端零售与帐务基本同步。

2、南京哈尔滨撤办事处

根据公司整体规划，09年

2、3月配合南京、哈尔滨办事处完成办事处的货品退仓及帐务核对工作。

总结20xx年的工作，在人员裁减的情况下，基本完成了公司

的各项工作，在一些具体工作上仍存在不尽人意之处，特别是在客户订单的控管和库存的跟踪上，因不能及时准确分析导致一些货品的短缺，未能及时补单以满足客户的需求，导致在后期客户发货中损失了一部分的销售，在客户道具订购、残次品处理过程也有不能及时跟踪反馈的情况存在，这一些都需要我们作出更好的规划和改进。

20xx年工作计划

一、进一步做好订单控管

从订货会订单开始抓起，严格控制客户订单的执行率，及时分析找出问题，以便及时作出解决方案，更好的服务于客户。

二、强化库存管理

经过09年的调整，直营库存已基本准确，10年将继续强化库存管理，每月与总仓库及直营仓核对库存数量及金额，力求库存准确合理。

三、进一步完善道具订购、残次品处理的流程

20xx年将继续做好客户业务辅助工作，提高道具订购、残次品处理的速度和质量，协助做好客户道具报销工作的统计工作。

客服部

客服上半年工作总结篇五

时光飞逝，转眼20马上就要落下帷幕了。回首加入维新这个大家庭工作的日子了，心中感慨万千。跟单员是公司对外沟通的窗口，其工作也是很重要的，需要做到很细心和很好的耐心。我为能成为公司这一重要岗位中的一员而感到荣幸。现

在我将对一年来各项工作的完成情况进行总结：

一、年工作总结

1. 订单处理

订单评审合格率为100%。客户订单通常有电话(口头)、传真以及qq三种方式。接到客户订单后，进行订单评审(如是口头订单，与客户再三确认并做好记录)。确认产品型号、颜色、规格、数量、单价、金额、付款方式、交货方式以及包装要求等。在订单评审这一工作上，从最初的生涩到现在能熟练的处理，并且能独挡一面，我觉得很开心，很有成就感。

2. 产品跟踪情况

产品交付准时率为98%。收到客人款项后，通知财务解锁，时刻注意生产进度，产品入库后及时通知物流公司走货，并随时进行跟踪，确保交期。

3. 与客户进行沟通

每天至少给三个客户打电话沟通联系(除了当天下单的客户)，时刻了解客户情况。

4. 客户资料整理

很多客户是由销售公司转过来，资料很不完整。是我的疏忽，没及时建立完整的客户档案，我决定将客户相关资料完善并建档。对今后开发的新客户也建立相应的档案。

二、工作规划

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我决心再接再厉，一定努力工作，打开一个新局面，希望我2017年有着更

加辉煌、灿烂的的工作成绩。

2. 及时、准确的评审客户订单，准确率达到100%；

3. 全面提升自己的工作能力和沟通技巧；

4. 服从领导的工作安排，做事认真、仔细，各项报表准确率为100%。

客服上半年工作总结篇六

____年上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始，期间经历了中国农历大年，公司领导更替等重大事件，____年上半年客服上半年的工作主要有以下几点：

一、回访信息整理

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题(没收楼)没人跟进，经调查和统计后发现有多数业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

二、督促与改善

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题，因上半年相较于_年繁多的装修事情相比，_年上半年装修的业户较少，在听取了部份业主的建议，同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的3天缩短为当天现场予以审批。

三、投诉的处理与回访

____年__月到____年__月合计业主发出投诉单__份，已经处理__份，待处理的__份。其中____年上半年度度的投诉单计__份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单__份，已处理__份，其中____年上半年度度的整改单计__份，回访率达到__%。

四、后期零星交房、装修工作有条不紊的进行

截止____年__月，每一间小区累计签约入伙__套，其中____年上半年度入伙签约__套，累计办理装修__户，出入证__对，其中____年一半年度共办理装修__户，出入证__对。

五、物业收费工作逐渐步入正轨，各项费用指标按期完成

累计收费__户，__户未收费的分别是__、__，__是未收楼的业主，__是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了__%。各项公摊费用也如期收缴，有__户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回。有__多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为__%。

六、客户满意度

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕；在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信；在__月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。__月我们进行了小区业主满意度调查，对小业主的各种意见和建议进行了分类的整理。并一一给予了回复。对于业主给予的赞扬，我们深怀感激.对此我们将继续努力；对

于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，我们才能更好的改进和提高。__月我们还开展了客户关怀月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务。5月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨；同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子；__月，父亲节，为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬凤凰山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

七、存在不足

- 1、部份员工专业知识与技能不足。
- 2、部份流程过于重复繁杂。
- 3、各部门职责混淆不清。

八、____年下半年度工作方向

- 1、开展并加强各类社区文化活动。
- 2、继续加强回访工作；加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。
- 3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平。
- 4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到__%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标，我们的工作就是为业主分扰。但有些事情也不是我们物业客服所能解决的，如：大部份业主反映__元每平方米太高，不能接受；如周

围配套设施太少。

上半年客服工作总结范文

客服上半年工作总结篇七

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20××年的工作如何进行改进做如下安排：

一、抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，20××年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20××年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营造良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

客服上半年工作总结篇八

20xx年上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始，期间经历了中国农历大年，公司领导更替等重大事件，一年上半年客服的工作主要有以下几点：

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题(没收楼)没人跟进，经调查和统计后发现有多位业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题，因上半年相较于一年繁多的装修事情相比，一年上半年装修的业户较少，在听取了部份业主的建议，同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的3天缩短为当天现场予以审批。

20xx年x月到20xx年x合计业主发出投诉单406份，已经处理371份，待处理的35份。其中一年上半年度的投诉单计147份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人负责公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单254份，已处理248份，其中一年上半年度的整改单计50份，回访率达到98%。

截止20xx年，每一间小区累计签约入伙444套，其中一年上半年度入伙签约36套，累计办理装修159户，出入证943对，其

中一年一半年度共办理装修39户，出入证249对。

累计收费442户，2户未收费的分别是8-201、12-1702。8-201是未收楼的业主，12-2702是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了99.55%。各项公摊费用也如期收缴，有73户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回。有50多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为100%。

客服上半年工作总结篇九

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕；在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信；在3月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。4月我们进行了小区业主满意度调查，对小业主的各种意见和建议进行了分类的整理，并一一给予了回复。对于业主给予的赞扬，我们深怀感激。对此我们将继续努力；对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，我们才能更好的改进和提高。4月我们还开展了客户关怀月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务。5月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨；同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子；6月，父亲节，为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬凤凰山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

客服上半年工作总结篇十

我有幸成为xx公司营销部一员，回顾和总结过去，在领导、

师父和同事的支持、帮助下，我较好地履行了工作职责。使我不论在思想上还是在工作能力上都取得了长足进步。现将半年来的工作情况，作一简要汇报和总结：

在工作中我也非常重视学习作为一名业务员的业务知识(专业技术知识、心理学)，坚持一边工作一边学习。用正确的世界观、人生观、价值观指导自己的工作和学习，结合自己在工作实践中学习到的如何处理和解决事物的能力，不断提高自己。首先是向领导学。半年来，虽与我领导办事的时间不多，但我亲身感受到了领导风范，使我受益匪浅，收获甚丰。其次是向师父学，作为一名业务人员，师父走过了太多太多的路，崎岖蜿蜒地走过来的，他们会利用自己所积攒下来的丰富经验传授于我，让我在今后的路途中少走弯路。再次是向同事学习成功的业务员，他不仅有着跟人很好的沟通能力，同时他必须要学习产品技术知识，如不虚心学习，积极求教，实践经验的缺乏必将成为制约个人工作能力发展的瓶颈，因此，单位里的每位同事都是我的老师，坚持向领导、师父和同事学习，取人之长，补己之短，努力丰富自己、充实自己、提高自己，基本适应了本职工作的需要。只有不断地虚心学习求教，自身的素质和能力才能得以不断提高。

在实际工作的半个月时间里，我个人无论是在思想境界、工作能力上都有了长足的进步。我不但学到了以前没有学到的东西，而且没有理由不珍视这份工作，没有理由不干好本职工作。在努力钻研本职工作的同时，加强对其它工作的了解和掌握，尽快适应本职工作的需要。

“干一行，爱一行，专一行，精一行”在努力向合格靠近的同时，把珍惜自己的岗位，珍惜每一次工作学习的机会，作为提高自己的热爱本职工作岗位的关键环节，无论负责什么工作都能够竭尽全力的完成每一项具体工作，从而在实际工作中体现热爱本职、珍惜岗位的工作心态。在今后的的工作中我会尽最大努力，以饱满的热情和良好的状态，积极投入到销售工作中，同时以最大努力完成好领导交给的工作任务。

作为业务员，我们走在第一线上，我们有责任维护咱们企业的良好形象，讲团结讲协调，我们在外不是孤立的，从xx电网公司的投标情况让我深知团结的力量，我因到这个集体而感到自豪，因此我非常珍视在这个岗位上工作。在工作中用认真，积极主动的态度融入到这个集体当中。

一个人有缺点并不可怕，但是如果不能发现自己的缺点就可怕了。因此，发现自己的问题，正视自己的问题，敢于纠正自己的问题，才能在不断的总结中成长进步。

在工作中，我也看到自己还存在许多不足之处。主要表现：主观性不够强，技术知识了解甚少，我一定在今后的工作中努力学习加以提高。

客服年度个人工作总结范文合集六篇

【荐】 客服个人工作总结

客服个人工作总结 **【精】**

简短个人上半年工作总结

个人上半年工作总结 **【推荐】**

个人上半年工作总结 **【荐】**

【精】 个人上半年工作总结

客服上半年工作总结篇十一

时光如梭，不知不觉中xx园服务中心工作已有那么半年了。在我看来，这是短暂而又漫长的半年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

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。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。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，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。

3、工作学习中拓展了我的才能；当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置是我自己做的第一个，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

7、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xx园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家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新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

简短个人上半年工作总结

个人上半年工作总结【推荐】

客服个人年度工作总结

客服年终个人工作总结范文

个人上半年工作总结报告

上半年个人工作总结【热】

上半年个人工作总结【荐】

上半年个人工作总结【精】