

最新商场前台客服总结(汇总8篇)

考试总结是一个反思自己学习过程的机会，可以发现自身的问题，进一步完善学习方法。下面是小编为大家提供的一些典型的军训总结，希望能对大家有所帮助。

商场前台客服总结篇一

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

2、学习商场工作内容阶段

x月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于x月x日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于8月6日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年8月8日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进更好的发展。

3、初步介入商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

4、自我工作开展阶段，服务整顿活动

x月x日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于11月25日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于11月25日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本

次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和打造有了一个比较深刻的理解和认识。有20%30%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

商场前台客服总结篇二

我于今年初进入的我们商场，这点我是十分自豪的，我们商场规模之大，是我之前从未接触过的，商场的领导当初愿意给我这份工作我十分的感激，我毕竟是一个没有任何工作经验的素人，您纯粹是相信我，想着给商场带来新鲜年轻的血液，不负众望，我在年末给了您一份满意的答卷。刚开始在前台客服这个岗位上做的时候，难免会有羞涩的感情在里面，一个女孩子每天面对那么多形形色色的人来向我咨询，我有时候还会紧张到说不出话来，或者说话声音就跟蚊子大小一样，有时候还会因为觉得自己不能胜任这份工作而暗自哭泣，觉得会对不起领导的信任。我很高兴我当时并没有就此放弃，而是选择逼自己一把，不然我现在就不会在这了，早就辞职了。事实证明我不差！很好的适应了工作，连常来的顾客都怀疑是不是换人了。

我的主要工作就是，每天上班前打扫好前台的卫生，参加商场员工工作前的热身，查找商场最近举办的活动，并呼叫后勤部把礼品跟抽奖券放到前台来，供临走时的顾客凭借小票抽奖。耐心的接受所有顾客的咨询，并随时准备跟广播室联系，以防有家长寻找自己丢失的孩子，做到最快速度的把寻人启事公布出来等等。这些在我以前看来繁琐复杂的工作，

现在干起来得心应手，以前头都会忙晕，现在思路清晰，做完自己分内的工作后，甚至还会有很多的休息时间。我在工作上能力的进步也被领导看到过，多次对我表示赞赏。

我虽说现在能很好的完成自己分内的工作，还能有许多富裕的时间，那就意味着我的价值还有发挥的空间，这就属于我工作上的瓶颈，如果我能寻找到发挥的地方，我就能更上一层楼，升职加薪。我最近正在撰写身为前台看到商场现状仍可以改善的地方，我保证都是对商场十分有用的建议，我将在明年的年初交到领导您的手中，我的一切出发点就是为了商场的利益，我希望能来年来为商场做出更多的贡献。

撰写人□xxx

日期□20xx年xx月xx日

文档为doc格式

商场前台客服总结篇三

客服是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提升自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。因此，在和顾客沟通的时候，必须注意以下几点。

一、不要与客户争辩

销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。

即使我们在线下很不生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。线上的我们应该耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。其次，不

要用淡漠的语气和顾客沟通。在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。微笑是一种自信的表现，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

二、不要直接质问客户

与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。比如：您为什么不买我们的产品？您为什么不信任我们？您凭什么认为我们的产品不是正品？诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的。

三、推销要有互动性，避免单方面推销

什么样的销售才是最成功的？我认为实现双赢的销售才是最成功的。实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

商场前台客服总结篇四

从自己开始进入到商场工作就开始慢慢地融入客服的工作，更是每天都尽力地做好我应该要做的事情，对于商场客服的工作更是有了相当深刻的了解。就如今的一年试用期时光而

言，我也是对我所进行的工作情况进行了一个工作总结。

作为商场客服我每天都在自己的岗位上坚守着，不断去做好自己应该要做好的事情。在这段工作期间每天做得最多的一件事情就是为各位有疑难的顾客进行问题的解答，但是在这一方面总是会有一些让我摸不着头脑的事情出现，所幸每次都有同事的出面才得以解决。当然对于这份工作的其他方面我都还是有做到较好，每天都是准时出现在工作的地点，更是将每一项任务都完成好，将工作台面都收拾得相当整洁，更是时刻保持着应该有的笑容，将自己的最为精神的一面展现出来，为顾客提供最好、最暖心的服务。

在开展工作的这些日子中，还是没有办法完全的解答好顾客的问题，更是对整个商场还存在一些不熟悉的情况。对于一些顾客的投诉上更是完全不知道应该要怎样去引导顾客撤销，并且让顾客感到满意。从这些各个方面看来，我应该要去努力的地方还有很多，并且我更是要在平时多花些时间来对自己的工作进行分析检讨，这样才更加知道自自己的问题，才能做到更好的学习。

这段试用期工作，更是让我知道了自己所存在的各项缺陷，并且更是明确自己应该要努力奋进的地方。为了使我可以在这份工作上坚定的做下去，我更给自己制定一个目标，希望能够在工作中逐步去达到这份工作需要的能力，更是成为一名相当优秀的我。我会尽力让自己更多地去熟悉商场的规章制度等，这样才能够在顾客询问之时不会因为不知而慌张。对于与顾客的交流这方面学问实在太大，平时应该多多观察同事的交流过程，并且向其学习，并且还需要多多交流，这样才能够在实践加上努力的合成之下让自己变得更加的优秀。

在自己日后进行的工作中还会收获到越来越多的东西，并且只要我继续在这个岗位上去磨砺自己，自然就能够将工作内容都完成好，更是让领导能看到我的成长，并且让我可以获得转正的资格。现在我的内心是相当的激动，并且我十分想

通过自己的努力，让自己可以在接下来的工作中让自己变得更加的优秀，我更是十分的期待那一天。

20xx年的时间终于还是成为了过去，当自己在xx月的时候进入公司的那一刻，我就知道这不会是平静的一年。在这一年中，我在客服台跟着同事学习了很多，也锻炼了很多。当自己也适应了基本的工作之后，继而发现了发现自己过去的缺点。随着自己越来越熟练，工作中的不足也越来越明显。

现在，一年的时间过去，我们即将迎来新一年的工作，我也在这里好好的对过去一年好好的总结一下，让自己在重新总结好这些不足的同时，也能看看自己还有什么地方是还要继续学习的！我对这一年的工作总结如下：

首先在自己基本的工作上，我们作为前台的员工，负责在商场为顾客们提供服务。当顾客们遇上麻烦的时候，第一时间就能通过我们来练习商场的各部门。在一年的工作过程中，以询问和寻物为主。所以在上岗不久，我就认识到对商场的路线和分布有个详细的认识是多么的重要。为了填补自己的缺陷，我在空闲的时间，逛遍了整个商场，并牢牢的将各柜台的位置记住。

在学习的期间，我多次将商场从上逛到下，深刻的记住了所有的柜台位置，当顾客询问柜台或是商品信息的时候，我总是能将最详细的位置信息及时的告知给顾客，让顾客们都能开心顺利的购物。

同时前台也是顾客们存放物品的地方，我们在顾客进入商场的时候也负责顾客的行李看管工作。在这个工作中，其实没有什么技巧，但是为了在储物柜中尽快的找出顾客的物品，我还是花了一番功夫去熟悉和锻炼。现在的我，能够更加及时的为顾客存取物品，做到效率与准确同在。

前台的工作其实很枯燥，我们要时刻保持最好的微笑为顾客

服务，但是多数的情况下顾客的问题却有很多的重复。这样导致我们需要很高的耐心。

在一年的工作中，我也遇上过不少的麻烦，比如在给顾客取托管物品的时候，居然找不到物品！这着实是给我吓了一跳，也导致自己在工作中越找越慌，还耽误了顾客的时间。直到xxx帮我找，才发现是自己看错了号牌信息。看来自己还是要更加的提高自己的专注力才行。

这一年的工作虽然在不断的学习和错误中度过，但是我也得到了很好的成长。大家在工作中也都很关照我，相信通过自己的努力，我在下一年里能更加优秀的完成自己的工作！给商场和顾客们都带来优秀的服务！

在商场担任客服期间，我认真的完成了领导布置的任务，积极的回答客户的问题，现在就这一年来工作做下个人的一个总结。

在商场做客服的工作，和消费者打交道的机会是比较多的，这一年来，我认真接待每一个客户，他们的咨询我也认真的回答，对于领导吩咐的工作，我也是积极的去完成，作为客服，我知道做好服务是非常重要的，在工作的时候，我都是面带微笑，无论是接听电话，或者客户的询问，都礼貌的去回答，有时候有些客户描述的`不是很清晰，我也是帮忙给他们确定他们需要的是什么，积极的为他们解决问题。同时有些客户有时候也会脾气不好，或者是有一些售后的问题，可能是商家的问题，但是却找到我们客服这里来，我也是尽量委婉的表达，希望他们去找商家处理，但同时我也会尽量的帮助他们，在这个岗位上，我知道礼貌和善的去处理问题，那么就能做好工作，客服的工作是需要要我们有一个好的态度去处理问题的，同时对于我们客服沟通的技巧也是有一定的要求的，这一年来的商场客服工作，我没有被投诉过，同时在一些经常来商场的客户眼里，我是一名优秀的客服，很多时候还会找我闲谈，当然当我有事情的时候，他们也是会

让我先做事情。

在做客服期间，处理好工作上面的问题，同时我也是积极的学习，对于商场内的各个商家，尽可能的了解，但同时商家有些退出，也有新进来的，我都是尽可能的去了解他们，知道他们的产品，认识他们的工作人员，通过这种学习，我对客户过来的咨询问题也是能更好的回答了，而不是找一份商场的平面图给到客户就打发了，同时在工作之余，我也是会对我们商场去进行了解，一些新的变化，也是积极的适应，了解得更多，那么我的工作就能做的更好，也能更快速的回答客户的问题。

客服的工作可能有些人看起来觉得很简单，但是其实真的在我们商场做客服，我发觉我要学的方面是有很多的，这一年来，我学了很多，同时也发现自己也有些不足，需要我在今后去改进，去认真完善，让自己能在工作的岗位上做得更好，让自己能有更大的进步。也期待着来年有新的任务，新的机会等待着我。当然我自身的能力也是要去不断的提高。

商场前台客服总结篇五

我于今年初进入的我们商场，这点我是十分自豪的，我们商场规模之大，是我之前从未接触过的，商场的领导当初愿意给我这份工作我十分的感激，我毕竟是一个没有任何工作经验的素人，您纯粹是相信我，想着给商场带来新鲜年轻的血液，不负众望，我在年末给了您一份满意的答卷。刚开始在前台客服这个岗位上做的时候，难免会有羞涩的感情在里面，一个女孩子每天面对那么多形形色色的人来向我咨询，我有时候还会紧张到说不出话来，或者说话声音就跟蚊子大小一样，有时候还会因为觉得自己不能胜任这份工作而暗自哭泣，觉得会对不起领导的信任。我很高兴我当时并没有就此放弃，而是选择逼自己一把，不然我现在就不会在这了，早就辞职了。事实证明我不差！很好的适应了工作，连常来

的顾客都怀疑是不是换人了。

我的主要工作就是，每天上班前打扫好前台的卫生，参加商场员工工作前的热身，查找商场最近举办的活动，并呼叫后勤部把礼品跟抽奖券放到前台来，供临走时的顾客凭借小票抽奖。耐心的接受所有顾客的咨询，并随时准备跟广播室联系，以防有家长寻找自己丢失的孩子，做到最快速度的把寻人启事公布出来等等。这些在我以前看来繁琐复杂的工作，现在干起来得心应手，以前头都会忙晕，现在思路清晰，做完自己分内的工作后，甚至还会有很多的休息时间。我在工作上能力的进步也被领导看到过，多次对我表示赞赏。

我虽说现在能很好的完成自己分内的工作，还能有许多富裕的时间，那就意味着我的价值还有发挥的空间，这就属于我工作上的瓶颈，如果我能寻找到发挥的地方，我就能更上一层楼，升职加薪。我最近正在撰写身为前台看到商场现状仍可以改善的地方，我保证都是对商场十分有用的建议，我将在明年的年初交到领导您的手中，我的一切出发点就是为了商场的利益，我希望能来年来为商场做出更多的贡献。

商场前台客服总结篇六

总结是指社会团体、企业单位和个人对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以回顾和分析，得出教训和一些规律性认识的一种书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认识上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，不如立即行动起来写一份总结吧。总结怎么写才不会千篇一律呢？下面是小编为大家整理的商场前台客服个人年终工作总结范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

时间过得好快□20xx年就这样过去了，新的一年的工作又要开始了，不仅有许多的想法，回头看以一个旁人的身份来看自己一年的工作，不禁感到十分的满意，我在这一年来对待工

作的态度发生了一百八十度的大转变，进步了太多，无论是工作能力上、性格上还是对待工作的责任心上来看，我都或多或少的有所进步，今年是我在这个岗位的第一年，能有这样的成绩我已经很满足了，我认为自己已经发挥出自己最大的努力了，我也十分喜欢这样的自己。无论是自己所负责的主要工作还是领导临时交付的工作我都妥善高效率的完成了。以下就是我这一年的工作总结：

我于今年年初进入的我们商场，这点我是十分自豪的，我们商场规模之大，是我之前从未接触过的，商场的领导当初愿意给我这份工作我十分的感激，我毕竟是一个没有任何工作经验的素人，您纯粹是相信我，想着给商场带来新鲜年轻的血液，不负众望，我在年末给了您一份满意的答卷。刚开始在前台客服这个岗位上做的时候，难免会有羞涩的。感情在里面，一个女孩子每天面对那么多形形色色的人来向我咨询，我有时候还会紧张到说不出话来，或者说话声音就跟蚊子大小一样，有时候还会因为觉得自己不能胜任这份工作而暗自哭泣，觉得会对不起领导的信任。我很高兴我当时并没有就此放弃，而是选择逼自己一把，不然我现在就不会在这了，早就辞职了。事实证明我不差！手机版很好的适应了工作，连常来的顾客都怀疑是不是换人了。

我的主要工作就是，每天上班前打扫好前台的卫生，参加商场员工工作前的热身，查找商场最近举办的活动，并呼叫后勤部把礼品跟抽奖券放到前台来，供临走时的顾客凭借小票抽奖。耐心的接受所有顾客的咨询，并随时准备跟广播室联系，以防有家长寻找自己丢失的孩子，做到最快速度的把寻人启事公布出来等等。这些在我以前看来繁琐复杂的工作，现在干起来得心应手，以前头都会忙晕，现在思路清晰，做完自己分内的工作后，甚至还会有很多的休息时间。我在工作上能力的进步也被领导看到过，多次对我表示赞赏。

我虽说现在能很好的完成自己分内的工作，还能有许多富裕的时间，那就意味着我的价值还有发挥的空间，这就属于我

工作上的瓶颈，如果我能寻找到发挥的地方，我就能更上一层楼，升职加薪。我最近正在撰写身为前台看到商场现状仍可以改善的地方，我保证都是对商场十分有用的建议，我将在明年的年初交到领导您的手中，我的一切出发点就是为了商场的利益，我希望能来在来年为商场做出更多的贡献。

商场前台客服总结篇七

我想一个人只有经过不断努力，不断奋斗，才能克服自身的缺点，才能不断超越自我，实现理想和人生的价值。

在xx公司xx总经理的领导下，负责接待电话业务，用高标准严格要求自己，不断学习、刻苦追求，加强自身素质和品质的修养，提高自身能力，做好客服工作。虽然工作有很多地方做的不够到位，但是我会在今后的工作中忠实履行职责，不断自查、反省自己，不断开拓进取，把自己全身心地投入到各项工作实践中。我的信念是“只要自己能够胜任本职工作，就是称职的。”现将20xx年的主要工作情况述职如下：

每天上班之前永远记住：

- 1、客户满意第一。
- 2、客户永远是对的。
- 3、如果客户错了，任然记住客户永远是对的。

做到服务客户最优化，让客人无论在何时何地只要查货物位置，我们总能在第一时间准确无误的答复客人，不要感到失望。

为了货物能够准时的到达客户手中，及时的查看到车货

物中转情况，尽力做到不让客户打电话催货物。

及时上报货损，让发货公司第一时间知道货物的情况。

上下班时间清点库房的货存。

每一个电话都关系到我们的业绩，做好电话记录，客户信息记录。

回顾以往的工作，我感到有所得也有所失，不足不之主要表现以下几个方面：

1、在工作中，工作方法过去简单，不够全面细致，处事不够冷静。

2、在接待客户电话能力上还有待于进一步提高。这些不足之外，有待于在下步工作中加以克服和改进。

因此，在下一步的工作中，我要虚心向领导和其他同事学习管理和工作经验，借鉴好的工作方法，努力学习，提高自身的素质。要进一步学习相关的理论知识，与实践经验相结合，有效的完成各项任务指标，工作要得心应手，有驾驭全局的能力。强化敬业精神，增强责任意识。关心、爱护同事，我们是一直强大的团体，一定可以做的更好，最好。我一定可以做到业务内勤应该具有最基本的素质：有强烈的事业心与责任感。

以上报告，请领导指正批评，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向一贯关心、支持和帮助我的各位领导表示诚挚的谢意。

20xx在各种惊喜和挑战中徐徐而去，迎接我们的是一个充满爱和鼓励的年份，那就是我们的20xx年，这一年，无论是从年份的数字上来看，还是从新的开始上来说，这都是值

得期望和憧憬的一年。今天在这里，我想对我20xx年商场前台客服的工作做一次总结，为此来为我一年的工作做一次总结升华，也向公司交上我这份一年的工作答卷，如若有什么认识不对的地方希望各位领导作出指点！

作为商场前台的客服人员，我是很骄傲的。虽然看上去只是一名前台客服，但是这是一份十分有标准也有要求的工作。一是需要良好的外貌形象，二是要有温和的气质，三是要有自己的能力。这三者都是对一个人的肯定，而公司能够给我这样的机会让我做前台客服，这无疑是对我的肯定，所以在这年的工作中，我尽自己的能力维护商场的形象，商场是一个客流量很大的公共空间，而我们前台的形象也直接代表了商场的档次。所以我对自己的工作态度或者是自己的个人形象都是非常注重的，我也常常收获到了很多的赞美，很感谢这些鼓励让我变得更好起来！

一名前台人员，最重要的就是服务态度，其次就是我们的一个个人形象。但我们的形象往往是建立在我们的态度上的。面对前台咨询的顾客记得保持微笑，经常微笑会让自己的气质变得更加柔和，也会让自己的形象更加平易近人。给人的感觉也会更加的和睦友好。这是一名前台人员的必需品。所以，这一年，我都没有出过一次态度不好的错误，这也是对自己努力的又一次肯定。我的性格也变得更好了起来，我想这也就是努力之后的副产品。在此期间，我也为每位顾客耐心的解答，尽管有些时候会有顾客故意的刁难，但是我还是保持了一个前台人员应有的水准，从未因为这些事情做出任何冲动的行为，我也更加锻炼了自己。

20xx就这样无声无息地溜走了，幸运的是，我抓住了它的尾巴，侥幸得到了它最后的一些养料，加强了自己的信心，为20xx年做一个更好的铺垫，让自己能够在20xx更加的充满信心，充满希望。希望在新的一年里，我可以将这个工作做的更加成功，能够体现出我独有的工作态度，让顾客感受到我独特的服务感受，希望能够给公司带来我独特的价值！让我

们好好的望向未来，更勇敢的冲吧！

商场前台客服总结篇八

今年的工作到这里就差不多要结束了，可以说是完美的结束了这一年的工作了。新的一年马上就要到来了，在这一年中自己是有着很多的收获的，同时也看到了自己的不足，在明年的工作中要继续的加油努力才行了。在明年的工作开始之前先为自己这一年的工作做一个总结，这样是能够让自己对这一年的工作更加的了解，也能够知道自己是还有哪些地方是没有做好的。

这一年工作量是比较的多的，在做总结的时候才知道自己今年原来做了这么多的工作。若是在年初告诉我我今年要完成这样的一个工作量我想我肯定是会觉得自己做不到的，但现在我确实确实是完成了的，所以在工作的时候还是要相信自己，不管自己认为自己能不能够做到，都应该要努力的去完成自己的工作，尽力的去做到。自己在工作的时候还是有很多的问题的，很多的事情都处理的不是太好，自己还是需要去学习更多的知识的。

作为我们商场的一名客服我的主要工作就是为来商场购物的顾客解决一些问题，还有就是解决顾客和商家之间的纠纷。其实工作说起来是比较的简单的，但在完成工作的过程中还是有很多的困难的。顾客难免的会被自己的情绪控制做出一些不好的行为或者是说一些让人不舒服的话，在工作的时候必须要做到不被自己的情绪控制，要能够稳住自己的情绪去帮助顾客解决问题。其实很多的顾客都是比较好说话的，自己一定要微笑着去面对顾客，在跟顾客说话的时候语气要好，这样才能够更好的去解决问题。

这一年自己确实是非常的努力的在工作的，所以也有了很大的进步，但我想自己要学习的东西还是有很多的，在新的一年里必须要不断的努力，这样才能够成为一名优秀的客服。我

觉得自己要多向我的领导学习，她处理很多的事情的方法都比我要好的多，面对一些突发事件也能够很好的处理。虽然自己今年进步是比较的大的，但我也不能骄傲，不能只看到自己做得好的地方，要更多的看到自己的不足，这样才不会变得自负，让自己的工作能力不会再有进步。

新的一年马上就要到来了，明年要多去学习跟顾客沟通的技巧，更好的去为来到商场购物的顾客服务。明年自己是会继续保持这样的'工作态度的，认真努力的去做好自己的所有工作。