

最新个人客服部年终总结(实用8篇)

学期总结是一个反思和自我评估的过程，可以帮助我们认识到自己在学习中的成长和进步。阅读以下这些知识点总结，有助于我们对知识点的理解和应用达到一个更高的层次。

个人客服部年终总结篇一

在接手带刘璐跟周巧梅的这段时间，自己也成长了不少，使我明白，做为师傅，就要做好榜样。在开单工作上我严格要求她们在工作中一定要仔细，认真，多检查，要不懂就问，开单不能出任何差错，在客服跟单工作中，要求她们敢于开口打电话跟客户沟通及帮客户解决问题，要自信的去介绍我们公司，熟悉我们公司的产品及报价，经过一个月左右时间的培训，她们现在已经能够独立完成接单，制单，审单，客户跟单、统计数据等一系列工作！

在培训刘璐跟周巧梅的时间里，我自认为是毫无保留的，对她们逐一逐一的讲解，一而再的嘱咐，一次次的更正她们的错误，而现在她们已经成长，不再需要我的唠叨，但是时时的提醒还是不可缺的。对于新人来说一次次的小失误，是在为以后做好本职工作所做的铺垫，正所谓：吃一堑，长一智。而我作为带新人的职责就是在她们犯错的时候给予一丝丝的鼓励，和她们一起找出错误所在，从而让她们知道下次避免犯同样的错误。

这一次的带新人对我自己来说也是一次挑战，在带新人的同时，也顺便让自己从头到尾的把工作思路理清，有了清晰的工作思路之后，才能更好的去指引新人，才能让新人的思路清晰，更快的了解和规范自己的工作范畴。

今后努力的方向

1、加强客服跟单专业知识及业务销售知识，提升与客户沟通能力，提高客服团队的服务质量，工作水平，工作效率。

2、不断提高自己，抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要的专业知识和基本技能，将从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

3、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、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。

在新的一年里，我要把自己的工作，做得更完美、更迅速、更正确、更专注，相信在极其平凡的职业中，极其低微的位置上，做出不平凡的自己，很高兴加入奥力晟团队和大家共同处事、共同进步、共同成长，感谢每位同事对我的悉心关照和包容理解，虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤懒决定成败、细节决定成败、态度决定一切，只要我们彼此多份理解、多份沟通，共同努力，相信20xx年会创造更多辉煌，相信慧锋公司明天会更好，祝奥力晟业绩蒸蒸日上，更上一层楼！

个人客服部年终总结篇二

随着新年的临近，我们在20xx年的工作任务也总算是告一段落了！反思一下过去的一年，我作为x公司物业的一名前台客服，在工作中最主要任务就是为接待好业主，并满足业主们在物业方面的需求和咨询。

作为一名客服，我认为我尽了自己最大努力去完成自己工作，并也在这一年来收获了业主们的众多好评。但同时，我也认为自己尚且有需要改进和完善的余地！越是努力，就越能感受到自己有哪些方面没有做好！随着每年对自身的总结，我也越是能发现这一点。以下是我对今年的工作总结：

对于今年来的工作，我感到工作上有很多的进步和收获!尤其是在于小区的业主们熟悉了之后，业主们在于我的交流中也越来越不用拘束着，不仅能在工作中给我提出更多的意见，对于小区中一些细节上的物业问题，我也能从和他们的对话中了解，并积极的进行改进。

此外，因为在工作中努力，业主们越来越满意我们的服务态度以及质量，在物业费的收取上也变的更加轻松!

当然，“人非圣贤”，在工作中我也有一些不足的问题。虽然不会给工作带来太大的困扰，但作为x物业的一名客服人员，我必须力求“完美”!以下是我对自己错误的总结：

1. 容易在工作中马虎!

还记的在一次工作中，业主才刚刚说了自己的问题，但我在那表单的时候却想着其他的事情，一时间，竟没听清楚!当时看着业主有些怒气的表情，我也很紧张，好在业主也并没有深究。但这件事情，却深深的暴露了我在工作上不能一心多用的问题。也正因为如此，我必须在今后的工作中更加专心一志，积极的完成自己眼前的任务!

2. 交流和服务能力还的不够出色!

工作中，虽然有时候也的会遇上很难照顾的业主，但毕竟作为一名服务人员，我只能去完善自己，而不能去挑选业主。为此，针对这一年来业主们对我工作中的问题指出，我还要多加反思和改进，提升自我的服务和接待能力。

在今后的工作上，我主要目标还是要放在自己的基础能力的提升上，提高自身的服务和沟通能力，并加强学习，在工作中以热情和积极的态度去服务好每一位业主，努力展现我们x物业的服务态度!

个人客服部年终总结篇三

时光如梭，不知不觉中来x服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。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；可是如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的x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，可是是接下电话、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，掌握必须的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作职责心，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。

下头是我这一年来的主要工作资料：

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

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

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忙下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于应对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得x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。交房的第一天我是负责客服中心的协助工作,当我拖着疲惫的身体参与交房工作时,已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。

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、元旦园区内布置方案是我自我做的第一个方案,当方案经过主管的认可后,心中充满成功的喜悦与对工作的活力;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。

很幸运刚从学校毕业就能够加入x这个可爱而优秀的团队[x]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;让我能够在工作中学习,在学习中成长;也确定了自我努力的方向。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,取得更大的提高!

个人客服部年终总结篇四

时光飞逝,转眼20xx年马上就要落下帷幕了。回首加入xx这个大家庭工作的日了,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:

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。

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20xx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%。

个人客服部年终总结篇五

20xx年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们一定加强学习，在物业公司的直接领导下，提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，提升物业的服务品质。

丰富繁忙的20xx年已经过去，崭新的一年接踵来临。在过去的一年里，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一年的各项工作任务，现总结如下：

一、20xx年年初，对路5号小区2号楼xx户业主的办证资料进行了收集填写，并网上录入，在最短的时间内办理了59户房产证及他项权证，并将他项权证移交银行、公积金，同时退回住房公积金保证金xx万元，并同时准备xx户拆迁户办理房产证，土地证资料，并协助拆迁户办理房产证，收集填写xx户路5号小区2号楼办理土地证资料共计本，办理了xx户土地证。

二、为了使销售档案规范化，整理了从20xx年之前的销售档案，将雅馨花园，5号小区，7号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，共计27卷。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。

三、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。

四、为了后期更好的工作，根据房管局的要求，提前制作了《商品房买卖合同》共计200套1800本，对公共部分盖章、粘贴。

五、为了30号小区的宣传工作，为了20xx年xx月xx日房交会，准备了房交会的资料及前期工作，使5月x日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20xx年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30号小区的开盘奠定了基础。

六、为了使公司能尽快预售，准备收集30号小区预售证资料，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，使下半年的工作有了一个好的开始。

七、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，才使我部门在预售期的第一个月底7月x日顺利的将30户贷款资料上报及审批通过，使30户客户贷款在最短的时间内全部到公司账户，给公司带来了效益。

八、截止20xx年xx月xx日，已审核商品房买卖合同x户，并正确无误登记房源，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，共计贷款到账金额多万元，放贷率达%。

回顾这一年来的工作，我们部门之所以能够较圆满的完成工作任务，主要是因为以下几个方面：一是公司领导的重视支持，二是公司其他部门的配合协作，三是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。

在新的一年里，我部门要积极适应公司发展的要求，随着公司不断的扩大、规范、完善，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需要掌握的知识更广，为此，客服部门的全体员工将更加勤奋学习，提高自身素质和技能，适应公司

的发展要求，做好20xx年的’工作计划，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。

个人客服部年终总结篇六

时间老人的脚步总是那样匆忙而过，我们的效劳工作有积极的一面，也存在着种种缺乏的地方。但请信任，随着我们的努力和摸索，不成熟的终将成熟，不完善的终会完善。为了我们能更好地进步，现试总结如下。固然，个人观点难免，考虑不周，欢送您提出珍贵的意见或建议，我们将万分感谢。

效劳顾客，以顾客为中心，说起来一点都不难，但在实践中其实是一项很琐碎的工作，这需要很大的急躁和毅力才能完成，并将其做到最好。顾客是一个很浩大的群体。他们不分其社会地位凹凸，收入之差异，性格之好坏，甚至不管其是否选择消费，但凡进了店门，那都是我们需要效劳的对象，不行有丝毫的怠慢。

总的来讲，客服部全部同事对工作都是很仔细的，至少对待顾客都能像面对自己的朋友一样，做到真心急躁细心，假如真的不幸遇到了那种特殊“挑刺”的顾客，也能按捺住自己的脾气，尽量心平气和的进展解释，努力将问题解决。

记得国庆期间，凡在超市消费满肯定数额，就会有赠品相送，而且依据消费数额的不同，赠品也会有不同的.区分。有一天下午，一位老年顾客消费完毕，凭小票预备到效劳台领取赠品，但很不巧赠品已经发放完毕，实在是无法为其兑现。尽管同事努力的解释，但该顾客照旧不依不饶，当场将购物小票撕成粉末，并扬言我们超市都是骗子，以后再也不到这里消费了。面对顾客的刁难，客服部全部人在内心好笑的同时，也感觉自己非常委屈，但我们还是没有多说一句话，只是悄悄地看着那位顾客离开，然后连续自己的工作。我不知道这

样的处理是不是恰当，但至少我们没有让冲突升级，没有影响到超市的正常营业。

经过了二十五天的工作实践，现在来谈一谈我们所做的一些缺乏的地方。

其次、工作礼仪。虽然三米微笑原则大家落实的都很不错，但是当面对顾客的时候，我们能说一些例如：您好，欢送光临，请慢走等这样的接待语言，我想作为一个顾客的心理肯定会舒适许多吧！

第四、勇于创新。工作中，我们应当更积极地发挥自己的主观能动性，有任何的好建议，好点子都该英勇的说出来，大家一起争论看有没有实践的价值，假如有价值，确定能让我们的工作更上一层楼。

此以上只是目前的一些想法，个人觉得还略微有些不成熟，但凡事开头难，信任只要仔细观看，工作中还会发觉大大小小的问题，届时定会以最积极的态度将其改良，让我们能更好地效劳顾客，为了荣昌的进展壮大做到最好。

个人客服部年终总结篇七

(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，特别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。

(一)、客户服务中心是一个专门的医院内部机构，为就医顾客提供诊前、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，使医院必须向就医顾客提供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，为就医顾客提供诊前、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，来负责向客户提供一体化的服务。通过医院客户服务中心，医院就可以有的放矢地为就医顾客提供完善的服务。

(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)、通过广泛与市、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。

(一)、部门职能

1、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:

- 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;

个人客服部年终总结篇八

(1) 狠抓安全治理, 削减事故发生: 身为一名基层干部, 虽然力量有限, 但肩负员工的生命安全的重任从未放松。

(2) 保证产品质量提高产品品质: 我深知作为客服主管, 自己的工作直接影响车间的工作质量, 出对公司的负责任, 我在质量掌握方面, 始终不敢松懈, 对于生产过程中消失的问题从不轻易放过, 会主动与质控沟通解决问题, 同时加强员工对质量的重要性的熟悉, 要求大家仔细做好自检互检工作, 确保不让同样的. 问题消失。

(3)提高班组治理力度：在我的积极带动下并很好的完成了部门交给的各项生产任务，还把产能翻了又翻，同时在治理上借鉴以往的方法，使员工的执行力得到很大的提高，友好团结，工作仔细，提高了工作效率和工作质量，降底了本钱，改良技术多项，为我公司每月增值几万元的收入。如：边角料以废变宝。

公司创立到现在，虽然在不断的努力下取得了很好成绩，但同时也存在一些问题和缺乏，以下几点比拟突出：

(1)班组治理方面：如，员工的标准化作业，专业技术水平，有待改良和提高，没有高素养的员工，就没有高质量的产品，员工治理不好是领导的错，因此在以后的工作中，要提高员工综合素养问题，加强岗位技能和专业技术学问的培训，企业文化是很重要。

(2)质量掌握方面：质量是生产出来的而不是检出来的，肯定要依据目标要求仔细抓好每一个环节，每一道工序，虽然目前公司从上到下都开头重视质量，但在实际操作过程中还是存在很多问题，尤其是原材料及配料是很重要，如：前不久生产的‘安医大’就是新供给商原材料abs板有质量问题，给我公司带来不必要的损失，我认为要做好质量工作，必需把握‘严，细，实’的原则，垃圾材料是做不出精品的，以后要严格治理，仔细细致，狠抓落实。

(3)安全生产方面：安全治理没有做到位，力度不够，安全培训不到位，劳保用品不全。还有质量问题，如：今年安全事故累累发生，都没有在发生一次事故后准时总结阅历教训，避开类似的大事再发生，使我公司的利益受到损伤，为止。在今后的工作加强安全培训，使每位员工都熟悉到安全生产的重要性。从而形成”人人重视安全生产，人人参加安全生产“的良好性。

新的一年意味着新的起点，新的机遇，新的挑战，在这一根

底上我必需拥有新的高度，在原有的根底上再接再厉，仔细提高工作水平，为我公司进展奉献自己的力气，我规划把我公司的功能背板作技术改良。最终再次感谢领导和同事对我的帮忙，在新的一年里我会再接再厉用优秀的工作业绩回报各位领导的关怀与厚爱。看完了客服经理年底总结，盼望你自己的可以做得更好。