

# 护士年终总结 电话客服年终总结(通用13篇)

学期总结是一次重要的思考和反思过程，可以帮助我们更好地提升自己。以下是一些军训总结的范文参考，希望能给你提供一些写作思路和素材。

## 护士年终总结篇一

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：

### (一)努力学习，全面提高自身综合素质

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，积极请教，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。

## (二) 扎实工作，全力培养敬业爱岗精神

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。

## (三) 严谨细致，全心做好服务保障工作

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，我们不在外不是孤立的，从海南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。

## (四) 存在问题

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。主要表现在：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。

参考电话客服个人总结(二)

20xx年初我很荣幸×客户服务中心一员从进入客服中心之日起我把客服中心视同家中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌她们喜怒哀乐都让我牵挂在心相互信赖无话不谈在沟通中她们倾诉委屈释放压力在放松中调整心态保持阳光心情她们眼中我不仅是中心负责人更是她们工作和生活导师我常与她们分享工作和人生快乐心法:即做人要有品德做事要有品质生活要有品位指导年轻员工怎样去工作如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活。

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生财富!我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员!

一、注重客服中心服务理念和团队文化建设努力创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知:无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

×号在公司团队建设中是难度系数单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中

心是防火墙话务员是灭火器”这是×号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力?怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响?通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为:有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理中工作中将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁:面对市场面对客户所呈现必须是已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信!

## 二、细化基础管理量化绩效指标营造了公平、公正、公开考核氛围

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人限度发挥员工工作积

极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

### 经典的电话客服个人总结(三)

加入xx已两个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

#### 一、11月总结

x年11月23日，我开始加入xx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xx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，这将是在未来的一年中，我要面临和改变的首要，也是最重要的问题。

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。

## 二、下月计划

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，12月会是我在xxx实现蜕变的一月。

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。

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xxx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。

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强，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。

## 护士年终总结篇二

### 1、自信而自信

大多数时候，当我们与客户沟通时，我们没有足够的信心与客户沟通，因为我们的客户都是有地位的人。面对这些人，我们中的许多人在与他们交流时会不知不觉地失去地位，在与他们交谈时会被他们吓倒。此外，我们自身的能力不足，这导致在推荐产品和与客户沟通时对该客户不信任，因为这不是客户需要的，也不符合客户的要求。如果你想说服客户你想赢得客户的认可，你必须有一个先决条件。你必须有足够的信心，能够冷静地面对任何问题。无论客户是生气还是平淡，我们都应该冷静地对待对方。此外，即使他有意见，我们也不需要在意，因为我们在电话那头，你可以随时挂断电话，没有必要担心他们的客户也是人。和我们一样，我们不必给自己施加压力。只要保持一颗平常的心去沟通就行了。

### 2、能够把握客户的需求

当我们销售时，我们必须知道顾客需要什么。如果我们不知道客户想要什么，我们可以随意推荐。很多时候，客户的第一选择是挂断电话，因为我们的东西不是他们需要的。如果我们没有足够的`能力来推动销售，那将是自食其果。但是，我们只有瞄准目标受众和正确的客户，才能取得好的效果，不要抱着传播网络的幻想。如果我们得不到任何好处，我们只会浪费时间。做一名客户服务人员并不简单。为了做好这件事，我们必须了解顾客的需求。只有满足客户的要求，我们才能实现自己的目标。

### 3、掌握基本脚本无论我们做什么，我们都必须打下坚实的基

础。我们的电话客服也是一样的。我们需要完全掌握我们最基本的脚本。为了掌握剧本，我也花了很多努力来完成它。学好它并不容易。我们不仅要花时间记住它，还要把它们变成我们自己的工具。虽然我是一名老员工，但脚本经常更新，我也需要不时更新脚本，所以我一直非常重视脚本。我从最基础的剧本开始学习，不断学习剧本的说话方式，也学习剧本的魔力。只有学习它的灵魂并掌握这种方法，我才能展示我的技能，并在真正有用的时候取得成功。我也是这样做的。

#### 4、了解你的客户

客户服务不仅要了解客户的需求，还要了解客户的性别、经济状况等。当然，我们不需要搜索客户的隐私，而是通过个人的对话和衣服来判断客户的基本情况，然后用更具体的情况与客户沟通。

电话客服不是一项简单的工作。我需要努力工作和学习。作为一名老员工，我从来不敢忽视。我始终坚持学习，不断进步，以取得成功。

### 护士年终总结篇三

spin销售工具的具体运用：

案例9：利用spin推荐中国移动——随e行

销售顾问：张总，平时出差时经常需要用到互联网，你是如何上网的？(情况型问题)

客户张总：在固定地方(例如宾馆)，是利用电话上网的。

销售顾问：张总，上网速度比较慢以至于影响效率，这对于你这个大忙人，又会产生什么后果？(内涵型问题)



看完了电话年终总结之具体运营希望帮到你。

## 护士年终总结篇四

### 一. 规范咨询工

(一) 拟定咨询科室各类规章轨制

(二) 规范咨询营业技巧，增添咨询成功率

#### 1. 专业常识的进修

b□每竣事一期培训进行一次专业常识查核，查核成就由科室列位曾授课的医生进行评定

#### 2. 按期召开咨询记实讲评会议

b. 咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价

c. 小我对自己的`咨询记实进行剖析

#### 3. 完美咨询病人回访机制

a. 对于那时预约病人，发送预约号；未就诊的病人，发送咨询的电话号码

c. 如因电话忙碌而失踪线，第二天发地道歉信息，再次开发追踪

d. 天天二次(早九点前，晚四点)发送提醒就诊的信息

(三) 按照小我特点及工作要求进行岗位调整

收集咨询及电话咨询有分歧的特点，按照收集咨询和电话咨询量的比例，当令进行岗位调整

## 二. 做好各类信息收集，实时进行剖析反馈

### 1、按病院要求做好各类信息的收集工作

a.本院广告信息收集、广告监播；

b.外院的营销手段收集；

c.咨询电话信息收集

d.初诊信息收集

e.专档打点，保密原则

3、按照病院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效不美观剖析并提出建议；

## 三. 成立客户处事档案

将病人进行分类打点，分为预约病人，初诊病人建档

### 1. 录入轨制

a.天天收集一次，确保数据实时录入；

b.就诊后病人资料——患者姓名、性别、春秋、职业、联系体例、就诊疾病

### 2、成立回访轨制

回访体例搜罗短信问候及电话回访二方面

b□有打算分轨范

## 护士年终总结篇五

自20xx年x月推出一对一管家式服务来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在一对一管家式服务落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如微笑、问候、规范等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化推荐，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们立刻发整改通知书，令其立即整改。

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步构成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一向不断地搞好员工培训、提

高我们的整体服务水平，我们培训的主要资料有：

### （一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮忙业主解决这方面问题。前台服务人员务必站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说你好，这样，即提升了客服的形象，在必须程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

### （二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《住宅区物业管理条例》、《工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的职责等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的持续高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！

20xx年我们的工作计划是：

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的状况进行跟进处理，以便提高20xx年入住率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责。

## 护士年终总结篇六

自己从起开始从事销售工作，三年来在厂经营工作领导的带领和帮助下，加之全科职工的鼎力协助，自己立足本职工作，恪尽职守，兢兢业业，任劳任怨，截止XX年XX月XX日，XX年完成销售额145225元，完成全年销售任务的38%，货款回笼率为52%，销售单价比去年下降了13%，销售额和货款回笼率比去年同期下降了55%和32%。现将三年来从事销售工作的心得和感受总结如下：

作为一名销售业务员，自己的岗位职责是：

- 1、千方百计完成区域销售任务并及时催回货款；
- 2、努力完成销售管理办法中的各项要求；
- 3、负责严格执行产品的出库手续；
- 4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导；
- 5、严格遵守厂规厂纪及各项规章制度；
- 6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；
- 7、完成领导交办的其它工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量职工工作好坏的标准，自己在从事业务工作以来，始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，几年来，在业务工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方

案，其次自己经常同其他区域业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，自己在接到领导安排的任务后，积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

总之，通过几年的实践证明作为业务员业务技能和业绩至关重要，是检验业务员工作得失的标准。今年由于陕北系统内电网检查验收迫使工程停止及农电系统资金不到位，加之自己业务知识欠缺、业务技能不高、市场的瞬息万变而导致业绩欠佳。

工作中自己时刻明白只存在上下级关系，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。

例如：

1、今年九月份，蒲城分厂由于承租人中止租赁协议并停产，厂内堆积硅石估计约80吨、重晶石20吨，而承租人已离开，出于安全方面的考虑，领导指示尽快运回分厂所存材料，接到任务后当天下午联系车辆并谈定运价，第二天便跟随车到蒲城分厂，按原计划三辆车分二次运输，在装车的过程中，由于估计重量不准，三辆车装车结束后，约剩10吨左右，自己及时汇报领导并征得同意后从当地雇用两辆三轮车以同等的运价将剩余材料于当日运回，这样既节约了时间，又降低了费用。

2、今年八月下旬，到陕北出差，恰逢神东电力多种产业有限公司材料招标，此次招标涉及以后材料的采购，事关重大，自己了解详细情况后及时汇报领导并尽快寄来有关资料，自己深知，此次招投标对我厂及自己至关重要，而自己因未参加过正式的招投标会而感到无从下手，于是自己深思熟虑后

便从材料采购单位的涉及招标的相关部门入手，搜集相关投标企业的详细情况及产品供货价格以为招标铺路，通过自己的不懈努力，在招标的过程中顺利通过资质审定、商务答辩和技术答辩，终于功夫不负有心人，最后我厂生产的yh5ws□17□50型氧化锌避雷器在此次招投标中中标，这样为产品以后的销售奠定了坚实的基础。

销售是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以业务员应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中，严格按照厂制定销售服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承诺，其次应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

四、认真学习我厂产品及相关产品知识，依据客户需求确定可代理的产品品种

熟悉产品知识是搞好销售工作的'前提。自己在销售的过程中同样注重产品知识的学习，对厂生产的产品的用途、性能、参数基本能做到有问能答、必答，对相关部分产品基本能掌握用途、安装。

依据厂总体安排代理产品，通过自己对陕北区域的了解，代理的品种分为二类：一是技术含量高、附加值大的产品，如35kv避雷器、35熔断器及限流式熔断器等，此类产品售后服务存在问题；二是10kv线路用铁附件、金具、包弓、横担等，此类产品用量大，但附加值低、生产厂家多导致销售难度较大。

首先我先总结一下xx年我看到的关于公司一些方面的不足，都是我的个人看法，稍显幼稚，若有不妥之处请原谅。

- 1、经销商为盈利影响我司销售
- 2、价格差在终端零点对于销售的影响
- 3、广告劣势。

我在工作中逐渐了解到经销商为了赢取高额利润而截留政策，直接放弃二批直做二批，而经销商自己又没有能力全面铺货到终端，结果经销商是轻松了，工作做得少反而钱赚得多了，但是我们的终端市场都丢失了，经销商用我司的利益换来了自己的经济收入，而且公司认为这种情况还不是少数！这也是有时候二批空仓而不愿接货、去接便宜倒货甚至宁愿做其他产品的重要原因，若不加以纠正，我司的市场占有率将无法得到提升(甚至下降)，影响我们的竞争优势。所以我们必须认真调查，一旦发现这样的情况立即采取措施、重新建设二批网络将货卸下去。若经销商不愿执行可明确告诉他，我们自己将开放更多的开户二批，对其库存一概不负责任，既然其损害了我们的利益，我们当然亦不会考虑照顾其利益。

制定合理的价差策略，调动各级经销商的销售积极性，目前我们的主流产品在消费者这块知名度比较高，像纯净水、奶饮料均是第一品牌，但连年旺销已造成各级经销商的价差不够、丧失积极性而影响了销售，导致其他公司的产品有隐隐赶超我们的趋势。打个比方像我司1-5元这类的产品为我们业务员操作的产品来说，在于终端零点给予他们来说最多都只有1元的利润，这样的产品如果不是旺销产品老板凭什么卖我们的而不卖其他公司的畅销品呢？为了自己的利益那么他们的选择可见而知。因此个人觉得必须重视价差理顺价差，在于一些刚开始做的新品和非畅销品上给予终端零点一些价格差上的弹性。

个人觉得这一点康师傅公司在于他们的康水销售上处理得非常好，有相当充分的弹性，如果我们有新品出来的时候如果也是这样的一种策略，我们业务员有信心在短短数月内消灭



本区内同类竞品。给予价格上一部分的弹性，虽然这一说法可能会让公司领导觉得我们是降价销售损失了自己的利益，其实不然：我们可以采取开票价不变(甚至提高)方式以多畅销品带少新品甚至滞销品等一系列措施。这样新老产品配合起来以一种以多带少、以老带新的方式在终端进行销售，给予零点一定的价差不但能提高他们的积极性更能提高我们的销量而带来利益，最终就能调动经销商、二批商的积极性。

相对于我们的第一竞争公司康师傅来说，广告宣传不到位，造成品牌基础下降，新品拓展不开，老品销售下降的局面，老本吃光，今后就更难办了。当然这个对于我们来说工作也主要是粘贴pop□而真正的广告也不是我们业务员的讨论范围了。不过广告对于销售的拉伸作用还真是有着无法估计的影响，像是媒体、车身、广告牌、店招牌等一系列展现我司产品的载体上我们相对于第一竞争者都处于下风。

接下来总结下去年里自己的不足：

首先是工作态度，每天都只是想着完成公司的任务，没有自己个人的突破，工作积极性没有开动起来。

然后是工作方法，有些时候可以采取很多方法避免一些不必要的麻烦，甚至可以提高自己的工作效率改变一些结果。可惜由于经验的原因在当时没有想到事后才醒悟过来，我相信在以后的工作当中同类型的事情我将会处理得更好。

## 护士年终总结篇七

送走20xx年，我们迎来新的一年。回顾20xx年的工作经历，从20xx年4月进入安信公司，已工作了十个月的时间，通过公司的学习和培训，和这一段时间来与客户的沟通，对我从事的这个行业有了更全面的了解。

20xx年开拓客户8家，回款发货为123095元，这个成绩很不理

想，在工作中还有很多不足之处需要改进：

1、沟通技巧的不具备。电话营销也是我的弱项，语言组织能力和表达方式需要加强改进，因为我们每天必须要接触大量不同的客户，就要要求我们讲的内容简洁，易懂，还能吸引客户了解我们的产品，这是业务开展的基础。

2、不善于发现问题解决问题。新行业，进入工作状态慢，当有不懂专业知识和业务问题的时候，没有第一时间请教同事领导，真正转化为自己的知识掌握。

3、客户记录报表等一些基础性的工作没有做好。日常的记录可以反映每天的工作状态和当天的收获，帮助我们来筛选客户信息，是我们对客户进行多次跟踪拜访的依据，做好这一点，今后工作才更有针对性目的性。

4、开拓客户数量太少了。今年只有4家合作客户，值得我去深思，区域是一方面原因，另外我的工作方法也需要改进，对于意向客户的跟进没有做好严谨的计划，耽误了医院的开发进程，使得年前应该可以开出的客户推到了年后。

5、过分在乎成败，急躁把握不好分寸，有时在不恰当的时刻，督促客户回款发货，嗦过多，导致客户有所反感，反而影响了和客户的关系。

以上是我在工作中的不足之处，我会在今后的工作中加以改进，对于20xx年我的销售工作，计划从以下几个方面着手：

1、对于老客户经常保持联系，做好服务工作，稳定与客户的关系，同时做好新联系客户记录，有计划的跟进拜访。

2、多做总结自检，对于工作中的失误和不足，及时改正。3、寻找合适自己的工作方法，保持良好稳定的工作状态。

4、加强业务学习，和公司同事多做沟通，多交流探讨，学习好的经验和方法。

5、加强销售意识，加强目的性，有计划去跟进客户，与客户交流，有步骤的开展业务，戒骄戒躁，调整好心态。

我会在今后的工作中加强业务能力，加强团队意识。多学习，充实自己，努力工作完成公司安排给的任务体现自己在公司的职位价值。

## 护士年终总结篇八

送走20xx年，我们迎来新的一年。回顾20xx年的工作经历，从20xx年4月进入安信公司，已工作了十个月的时间，通过公司的学习和培训，和这一段时间来与客户的沟通，对我从事的这个行业有了更全面的了解。

20xx年开拓客户8家，回款发货为123095元，这个成绩很不理想，在工作中还有很多不足之处需要改进：

1、沟通技巧的不具备。电话营销也是我的弱项，语言组织能力和表达方式需要加强改进，因为我们每天必须要接触大量不同的客户，就要要求我们讲的内容简洁，易懂，还能吸引客户了解我们的产品，这是业务开展的基础。

2、不善于发现问题解决问题。新行业，进入工作状态慢，当有不懂专业知识和业务问题的时候，没有第一时间请教同事领导，真正转化为自己的知识掌握。

3、客户记录报表等一些基础性的工作没有做好。日常的记录可以反映每天的工作状态和当天的收获，帮助我们来筛选客户信息，是我们对客户进行多次跟踪拜访的依据，做好这一点，今后工作才更有针对性目的性。

4、开拓客户数量太少了。今年只有4家合作客户，值得我去深思，区域是一方面原因，另外我的工作方法也需要改进，对于意向客户的跟进没有做好严谨的计划，耽误了医院的开发进程，使得年前应该可以开出的客户推到了年后。

5、过分在乎成败，急躁把握不好分寸，有时在不恰当的时刻，督促客户回款发货，嗦过多，导致客户有所反感，反而影响了和客户的关系。

以上是我在工作中的不足之处，我会在今后的工作中加以改进，对于20xx年我的销售工作，计划从以下几个方面着手：

1、对于老客户经常保持联系，做好服务工作，稳定与客户的关系，同时做好新联系客户记录，有计划的跟进拜访。

2、多做总结自检，对于工作中的失误和不足，及时改正。3、寻找合适自己的工作方法，保持良好稳定的工作状态。

4、加强业务学习，和公司同事多做沟通，多交流探讨，学习好的经验和方法。

5、加强销售意识，加强目的性，有计划去跟进客户，与客户交流，有步骤的开展业务，戒骄戒躁，调整好心态。

我会在今后的工作中加强业务能力，加强团队意识。多学习，充实自己，努力工作完成公司安排给的任务体现自己在公司的`职位价值。

## 护士年终总结篇九

转眼间我来到中国电信宽带维护部工作已经一年的时间了。在这一年的时间里，自己学习到了很多有关宽带的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将工作情况总结如下：

自20xx年x月x日工作以来，我认真完成工作，努力学习，积极思考，工作能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，为了配合adsl与端口的绑定工作，和百路达公司的工作人员一起到用户端摸排用户机器的网卡mac地址。为了确保端口的正确无误，摸排资料的准确，为将来端口的顺利绑定打下了坚实的基础。紧接着又做了一部分资源上线的工作。包括模块局的建立和设备的内连接及外连接。这些工作使自己更加熟练的操作使用客服系统。而且对机房设备有了一定的了解，使自己对上层设备有了更加感官上的认识。当分公司搬到新的办公场所后，公司的内部办公网络交由我们维护。在为开通每一个信息点时，使自己学习到了更多的网络知识，更加提高了自己的实际动手能力。同时，为了确保每一个信息点的及时正常使用，使公司的各位领导及每一位同志尽快的在新的办公环境中投入到工作中，我和班上的几位同事加班加点的完成了这项艰苦的任务。在投入到新的办公环境后，我也开始了新的工作——故障预处理。这项工作使自己掌握了基本的技术。可以处理大部分的用户端故障。为了解决一些外线班处理不了的问题，自己和外线人员一起机房和用户端处理。在用户家，每一句话都代表着公司形象。所以，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微。此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚参加工作，无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了部门领导及本部门的老员工的正确引导和帮助，使我在工作能力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性

的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。在作风上，能遵章守纪、团结同事、务实求真、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。随着端口绑定工作的深入，新工作内容的展开，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献今后我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练业务能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度，做好本职工作。

## 护士年终总结篇十

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉间来到xxx花园xxx物业客服部已两年多了[]20xx年对于xxx物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。在这之中，客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，积极做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结报告如下：

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年根据领导提出“一年打基础，二年上层次，三年创优秀”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况□20xx年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

自20xx年7月开始交房以来，园区整体一期工程已完工23栋，共计1158户住宅，共60单元。二期工程已完工xxx栋，共计xxx户住宅，共xxx单元。总体上已收楼xxx栋，办理入住xxx户，其中具备办理入住条件共xxx户，未办理入住手续为xxx户。闲置房屋共计xxx户，其中空置房xxx户，样板间10户，工程抵款5户，施工单位办公借用2户，具备办理入住条件未办理入住xxx户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

1、每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患154起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知58份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2、负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计83户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3、责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟

通，处理率达到98%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4、负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有xxx户业主家相关问题未得到妥善处理。

5、为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展20xx—20xx年b区物业服务费用收取工作（延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内）b5已到期xxx户，现已催缴收取xxx户，b2已到期xxx户，现已缴纳xxx户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

20xx年是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来20xx年全新的一年里，我要努力改正过去一年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

1、继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。



2、加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。

3、进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

4、多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

## 护士年终总结篇十一

20\_\_年即将悄然离去，20\_\_年走进了我们的视野，回顾20xx年工作历程。整体来说有酸甜苦辣。回忆起我20\_\_年\_\_月\_\_日进的公司一直到现在，已经工作有了\_\_年多。今年整个的工作状态步入进了正轨，并且对于我所从事的这个行业有了更加全面的了解，成功合作的客户也是日积月累，同时每次成功合作一个客户都是对我工作上的认可，并且体现了我在职位上的工作价值。但是整体来说我自己还是有很多需要改进。以下是我今年总结工作不足之处：

每天接触不同客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐。语言组织表达能力是需要加强改进。

看着自己成功客户量慢慢多起来，虽然大的客户少之又少，但是自己还是在尽心尽力的维护每一位意向比较好的客户，并且达到从意向客户到真正客户为目的。客户虽然已经签下来了，之前感觉万事大吉了，其实这种想法是非常的不成熟，

后来经过几个月的工作，再加上戴总和胡经理都有跟我们开会中重点讲到老客户的维护好与坏的问题。确实感觉到一个新客户开拓比较难，但是对于已经成功合作的客户其实是比较简单的，比如我有\_\_个老客户，只要很好的维护好了的话，在以后的翻单过程当中肯定会第一时间想到通赢防伪的小周。那么这样不仅继续给公司创造利润，也是对自己一个工作上的认可。因此这点我得把目光放长远。

对于我们这个行业来说有旺季和淡季，对于淡季或者临近放假的时候问候客户这些应该做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好。确实报表就是每天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自己用心的去经营，否则怎么结出胜利的果实呢。领导只有通过明了的报表才能够知道我今天的工作状态和收获如何，然后有针对性的加以指正和引导。而我自己也每天做好完整而又详细的报表也可以每天给自己订一个清晰而又有指导性的工作总结以及来日的工作计划，这样工作起来更加有针对性和目的性。那么也更加如鱼得水。

今年我合作成功的客户主要是通过电话销售和网络客服等渠道找到客户，而自己真正找的客户很少，这点值得自己好好的深思一下，有一些大部分原因是为了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，因此大部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽略了自己联系上的意向客户。而自己今年开拓的新客户量不多，这点在明年要很好的改进，并且明年订好一个计划，让自己的时间分配的合理。达到两不误的效果。

综合以上几点是我在今年的工作中不足之处表现，我会在今后的工作当中加以改进，有句话说的话：聪明的人不会在同一个地方摔倒两次。当然谁都愿意做一个聪明的人，所以同样的错误我不会再犯，并且争取做到更好。望公司领导和同事共同监督我。一个人有错误不怕，怕的是不知道改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自己的'优点。

今年整整的一年变化不大，主要工作职责是电话销售，顾名思义就是通过电话达成交易的销售。而我在这一年里也主要是在公司通过网络、电话来获得跟客户的沟通，工作上听上去每天坐在办公室里，打几个电话或者qq客服等联系到客户，这样很简单，但是实际上工作量还是有的，每天要跟不同的客户打交道，并且第一时间通过自身的语言来留给客户一个非常好的印象。为了让客户对我们公司的产品质量更加信赖，除了公司的报价外，更重要的是一个服务。要让客户感觉到通赢防伪公司是一个大企业有很好的服务团队，并且就好比是在享受的过程一样，把谈生意的氛围转化为一种朋友之间的友好交流沟通。并且让意向强烈的客户第一时间能够想到，想到跟通赢防伪公司合作等等这些都是与自己付出辛苦的努力是息息相关，并且作为销售人员来说第一时间要有非常敏锐的嗅觉感觉到客户的需求。对于意向强烈的客户而言除了很好的电话问候、短信问候qq问候外还需要有一份工作的热情感染到客户，让客户从自己的行为中感觉到我的真诚。那么相信客户量也会慢慢积累起来。

## 护士年终总结篇十二

20xx年初我很荣幸×客户服务中心一员，从进入客服中心之日起我把客服中心视同家，中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工，她们性格、兴趣我了如指掌，下面是电话客服个人年度工作总结。

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员！

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展

关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理中我将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信！

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人最大限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响?通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。自20初进公司到现在，已经有一年有余了。在一年之前，我对于电话客服这份工作几乎一无所知，对于保险行业也不甚了解。但是，现在我已经能够作为一名中国人寿的客服专员为我们的客户排忧解难，为我们的一线同事提供后台支援，这一切都离不开领导和同事们们的热心帮助。

从刚加入公司还在进行入职培训之时，我就不时对于自己能否胜任这份工作而惴惴不安，担心自己从零开始，无法在短时间内全面的熟悉公司的业务知识，无法为客户提供满意的服务。但是在培训老师的耐心辅导下，我也以较快的速度通过了业务知识考试，终于要正式的走上客服岗位，正式的成为一名中国人寿客服专员了。

万事开头难，还记得第一次接到客户电话的紧张。不过，不管在听到电话铃响起的那一刻心里是多么的紧张，但是我还是鼓足了用气，按下了接听键。在听到客户急切的询问声的后，我就明白自己的职责所在了，顾不得自己心中的紧张，赶紧在大脑中检索着客户所需要的信息，在经过一段时间的适应后，已经能够克服自己的紧张感，开始和小组其他成员一样按照正常的排班时间来上班，和以前不一样的是现在需要不断的在早班、白班、中班以及夜班之前不断的切换，不过这些并没有给我造成太大的困扰，在小组同事的帮助下，很快我就适应了这种较以往而言比较不规律的上班方式。另外，在这期间，与小组同事们能够愉快的相处，并且能够互相帮助互相学习对我来说也是一个不小的收获。

不过值得一提的是，虽然已经接触客服工作将近一年的时间了，但是在我身上仍然有许多值得改善的地方，我本人也仍然需要通过不断的学习来加强和提高自身的业务能力。比如说，在高强度的连续不断的与不同客户接触的过程中，情绪难免会发生波动，在长时间的面对一位客户的时候，可能也

会表现得耐心不足。控制情绪以及保持良好的服务态度对于一个客服人员而言是最基本的要求，所以今后在这个方面我应该加强自身修养和对自己情绪的控制能力。

在新的一年里，对于自身的提高主要分为两个方面，一个方面是业务能力上，通过自学和培训，加强对于保险专业知识的学习，从而能够更好的作为公司与客户的桥梁，起到沟通的作用；另一方面是在工作态度上面，通过多与老员工交流，虚心的像老员工请教和学习她们在为客户提供服务过程中的心得和技巧，从而提高自己的服务质量，成为一个优秀的客服人员。

## 护士年终总结篇十三

东阳市画航工艺品有限公司，成立于20xx-03-23经营范围包括一般项目：工艺美术品及礼仪用品制造（象牙及其制品除外）；珠宝首饰制造；体育用品制造；日用杂品制造；日用品生产专用设备制造；服装制造；服饰制造；玩具制造；鞋制造；工艺美术品及收藏品批发（象牙及其制品除外）；珠宝首饰批发；体育用品及器材批发；厨具卫具及日用杂品批发；服装服饰批发；玩具、动漫及游艺用品销售；鞋帽批发(除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动)

电商客服主要做什么：电子商务客服是承载着客户投诉、订单业务受理（新增、补单、调换货、撤单等）、通过各种沟通渠道获取参与与客户调查、与客户直接联系的一线业务受理人员。作为承上启下的信息传递者，客服还肩负着及时将客户的建议传递给其他部门的重任。

- 1、负责收集客户信息，了解并分析客户需求，规划客户服务方案；
- 2、负责进行有效的客户管理和沟通；

- 3、负责建立客户服务团队以及培训客户代表等相关人员；
- 4、定期或不定期进行客户回访，以检查客户关系维护的情况；
- 5、负责发展维护良好的客户关系；
- 6、负责组织公司产品的售后服务工作；
- 7、按照要求每天填写《网络部客户咨询表》和《网络部成交记录表》；
- 10、工作责任心；

### 一、店铺出现延迟发货的情况未告知买家

商家们都知道拼多多规定商家要在48小时内进行发货（预售商品、定制商品除外），但有时也会因为特殊情况而导致商家未能准时发货的情况（如缺货、天气原因等），也有买家有要求指定快递而商家并没有发送其指定快递，这些种种情况都可能照成买家的不满，所以如果发生这种事商家客服们要提前告知买家，说明原因，相信对于好态度的客服买家也是会体谅的。

二、客服不能及时回复、态度不好拼多多客服做的就是售前和售后工作，服务态度很重要，也是影响店铺转化的重要因素之一，而且平台也是有一个有效回复率的，客服如果没在指定时间内进行回复的话，是可能让店铺受到惩罚的；一个合格的客服是热心、耐心的，如果客服态度不好，很容易引起买家的不满，店铺受到投诉也是咎由自取的了。

### 三、客服推脱责任

出现纠纷的“重灾区”就是处理售后的那一环，在这一环节商家很容易和买家出现纠纷，特别是退换货运费和退款申

请这两个方面。很多买家因为产品没有达到自己买前的需求就要进行退换货，但又不想承担邮费，而商家服务方面则认为产品没有问题，拒绝买家的退款申请而导致买家投诉到平台客服，导致客服介入，导致店铺纠纷率介入提升，得不偿失。对于这种情况，卖家可以开通退换货包邮功能，如果遇到恶意退款的买家，我们只需要收集证据，然后向拼多多客服提起申述即可。所以，店铺一定要做好客服的培训，好的客服才能让店铺走得更远有所保障。

## 一. 建平台的目的与动机

首先关于这个问题，很多商家在在有做电商的想法时都不会考虑到这个问题，及时考虑到对于前期的目的也不是很明确。对于刚开始接触电商或者根本不了解电商的商家前期需要思考你做电商的目的是什么？为了通过线上渠道进行产品销售还是为了单纯的品牌宣传与提供服务，考虑清楚这个问题之后，明确目的之后接下来需要思考销售产品有哪些产品可以进行销售，可以提供哪些服务或者如何进行品牌宣传。

## 二. 产品是否适合线上平台进行销售

在思考这个问题之前需要先将自己的目前发展模式、产品、客户群体挨个过一遍，为什么要先做这些呢？因为你需要了解我目前发展模式适不适合做电商平台，假如销售产品，我可以销售哪些产品，我的产品适不适合通过线上平台进行销售，我的客户群体是哪些，他们能否可以接受线上平台交易。

## 三. 如何选择适合自己的平台；

选择平台对于刚起步的电商平台来说非常重要机遇安全因素考虑选择平台时需要了解该平台的系统稳定性、平台商户数量、资金安全保障等因素，其次需要了解自己的销售范围是本地还是全国市场，最后需要对比价格、平台功能。



## 四. 做好产品需要注意哪些问题

做好之前的三步就可以开始进行产品分析工作，你需要了解目前手头的产品哪些可以在线上销售，哪些无法通过线上平台销售，产品说明书、详细资料、消费人群、产品功能、卖点、客户需求痛点以上文件需要提前整理好为上线做充足的准备工作。另外需要了解该平台的交易流程与交易规则，为之后平台运营做好基础功课。

很多电商客服在进入工作岗位上之后对于个人的职业晋升路径是迷茫的，不清楚电商客服岗位的发展方向。了解这一岗位的多维度发展通道很重要，尤其不要被所处公司的框架局限住自己的发展，因为有些电商公司的业务面有限，故而组织架构简单紧凑。其实电商客服在职业发展中有三个方向：

一. 朝管理的岗位发展，比如电商客服专员——客服组长——客服主管——客服经理；

三. 朝培训方向发展，比如电商客服专员——客服培训专员——客服培训主管——客服培训经理。

### 个人与岗位的匹配度

在职业规划中，还要进行个人分析与工作分析，知悉个人兴趣、能力、性格，以及不同发展方向需要具备的职业技能和职业素养，才能明确自己适合的岗位，找准方向，事半功倍。比如：朝管理岗位发展，需要个人的综合能力比较强，有领导力、有统筹管理的观念；朝运营岗位发展，需要个人在思维上极其活跃，对各类热点信息有敏锐洞察力；朝培训岗位发展，需要个人在产品、营销、销售上有极强的钻研精神，并且要具备很好的表达能力。当然，个人适合发展方向并不是一开始就能明确的，需要在工作中不断发掘自我的素质能力，才能更好地为自己匹配发展方向。

## 制定详细的成长计划

电商客服的工作刚开始接手时，需要对大量产品信息、产品收发流程、与客户之间的固定沟通话术进行系统的学习，但在进入工作状态，熟悉工作内容之后更多是不断的重复，而大量的重复工作很容易让人疲软，丧失斗志，所以在工作之中一定要坚持不读学习的习惯。要学习的内容是依照个人的职业路径来制定的，明确在管理、运营、培训这三个路径中自己的方向之后，要制定1年、3年、5年、10年的目标。例如在管理通道中，可以制定一个10年规划，1年晋升资深客服、3年晋升主管、5年晋升经理、10年晋升总监，并且在每个节点都明确一个可对标的人，然后分析自己与对标人之间的差距，通过学习与事件缩减差距。