

2023年客服工作人员工作总结(实用11篇)

办公室工作总结是一种积极主动的行为，能够为个人和团队的进步带来积极的影响。请大家看看下面这些综合实践案例，相信会对你的综合实践活动有所启发。

客服工作人员工作总结篇一

平时工作比较细心，一点点积累了工作经验。我也相信以后能坚持做得更好。这是很清楚的。在过去的一年里，我兢兢业业，稳扎稳打，保持着良好的工作状态，不断调整自己的状态。这方面我对自己很有信心，解决了用户的问题，调整了状态，继续认真工作。现在回想起来，真的很好。我会做得更好。今年年底，我觉得我可以做得更好，每天都有很多工作。我能明显感受到这一点，我会用心做得更好。平均来说，我每天可以接__个电话。本着认真负责的原则，我耐心的回答用户的问题，做笔记，时刻把一些新的问题记在心里。

在过去一年的工作中，我一直在不断调整自己的心态。这一点我觉得很有意义。一直觉得做客服工作很有意义。这一点我觉得很有动力。希望在以后的工作中能学到更多的东西，这对我来说是一件很有意义的事情。虽然每天的工作比较充实，但是在这样的环境下我真的应该更加努力。现在回想起来，我觉得还是很有意义的。在过去的一年里，我对自己很有信心。我愿意接触这个，也在不断调整状态。以后会有更多我应该做好的事情。在这样的环境下，我真的应该认真对待我的工作，这是肯定的。我也会以良好的心态做好日常工作。

新年就要到了。我会坚持做好这些细节，保持良好的工作状态，让自己接触更多的东西。这是我应该争取的。新的一年，我会继续努力，加强自身能力的提升，端正自己的态度，以

后一定会做得更好。这也是我会坚持做好，感恩过去的一年和新的一年。

客服人员工作总结篇二

斗转星移，进入xxx已四个多月，我一直从事客服咨询专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名桂龙人，由衷的感到自豪。四个月的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下：

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是，树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化的同时传达企业的文化形象。七月份来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，培训内容包括药品的基础知识、中医的基础知识、产品复方柴胡安神颗粒的基础知识、客户常见问题及解答、销售技巧。通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司的文化氛围有了充分了解。之后我开始进入客服工作，客服工作的主要任务一是接听客户的呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热情的回答。二是对已购买的客户进行回访，对用药效果进行了解、对用药方法进行专业的指导。客服工作的这两点看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的情况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

随着销售行业的不断发展，药品销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户提出的药品问题，给予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。客服工作是一个直接面对不同失眠客户的工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所

遇到的问题进行总结。在管理好手头现有失眠资料的同时，我根据大部分失眠患者具有糖尿病的情况，总结了糖尿病的相关知识。根据不同时失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的'标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，当今社会一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，中药药品尤其如此，如果不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害。客服工作主要体现在交流二字，和客户的交流，能够更好的了解客户对产品的需求，和同事之间的交流，能够增加工作经验，分享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

没有规矩不能成方圆，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。在公司工作的四个月时间里，作为一名客服人员，我没有出现无故请假的情况，在此期间很好的完成了工作任务。积极参加公司组织的各项活动，比如：拓展训练、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

在新的一年里，客服工作也需要有新的工作思路，首先是做好本职工作，管理好现有客户资料，定期对已购买客户进行回访，让其在感受药品良好效果的同时，也感受到桂龙药业专业的售后服务。对现有的其他客户资料也要定期进行回访，对其失眠情况进行跟踪，随时向其传达xxx治疗失眠的独特理念。其次，根据公司的推广情况，随时在沟通技巧和专业水

平上作出改善，协助完善公司的推广工作。再次，提高自己的专业水平，总结不同的客户失眠情况，随时在失眠与抑郁的知识、沟通技巧、心理咨询知识各方面提高自己的水平。自己会在在新的一年里和领导协调沟通，和同事友善合作，无论是在知识水平及做人做事的水平上都要有一个新的提高。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的服务，公司产品可以创出名牌，其服务也可以进行尝试去创造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的服务体系，才能在竞争中立于不败之地。在新的一年里，希望在领导的带领下，在同事的帮助下，自己的成绩能够更上一层楼，为公司的发展贡献自己的一份力量。

做客服，人说这是在做吃力不讨好的事。确实，客服需要处理的事有时是那么琐碎，每天忙忙碌碌，每天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来；被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时期内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终于没令自己失望，荣获优秀话务员的称号，得到大家的认可和赞许。

记得有一天晚上接到一个客户电话，说他家的小灵通被抢，要马上报停，但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉拒绝，并告知只能明天到营业厅去处理。我接到他的电话时他的心情显得颇为激动，显然他是多次打入过。没有值班长在场，怎么办？严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时可能也会受到损失。用客户的话说我以人格担保这样的沉重的话时，我马上说：先生，我相信您……并详细记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业办理后续事项。用户真诚道谢。这件事给我很深的感触。当处理一件棘手又敏感的问题，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不损害公司利益情况下，我们是多为用户考虑还是害怕担当一些责任？是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，敢于承担一些责任？做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。要把一件做好，考虑周全，拿捏准了，这是要费工夫去努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，绝非口上那句先生，您的心情我能理解就可以完成，而是需要我們具有敢于承担责任的责任心和善于分析和处理的判断力和执行力才能真正为客户完成心愿，提升我们公司的服务质量和服務形象。这对于每个从事客服行业的人来说不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得精彩而充实。

做一名合格的客服人员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技巧有关的案例，更加充实自己。了解客户心理，使我从经验中明白对不起实在不好意思比先生，很抱歉来的不易引起客户的反感，一句我们会转业务部门，或说我们会转xx部门（直接说出部门名字）为您处理比我们会转相关部门帮您处理更易接受，用户会感觉不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交流心得，讲述我们客服人员自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展，关注客服群体，关注这个群体的心理健康及心态变化，

还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划和职业转型，关注我们客服人员的本身，了解我们自己的职业成长环境，我不觉得这比关注客户心理或者是关注社会其他弱势群体要不重要得多。这些对我们做好客服，今后以更加健稳的心态对待我们的工作是有帮助的。这对我们的企业也是有意义的。我们个人应该更加要去了解。我想要做一个合格的，优秀的，有综合素质客服人员，这些都是应该关注的。

平凡的客服，不平凡的事业。我的经历是平凡的，做的事也很平凡，但每个时间阶段的工作所得，所思考的，所感悟的都是无价之宝。我想这就是我做一名中国电话话务员从事客服工作，挑战人生的一个起点。

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](#)

客服人员工作总结篇三

这个月来，微笑服务是我的天职，顾客满意是我的归宿。热爱客服的'这份工作、踏实地服务好客服，看见客户脸上的笑脸是对我工作最好的肯定。现在我对自已本月的工作总结如下：

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

作为客服人员，我始终坚持“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。

在工作中，我严格按照“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。

一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着“零抱怨无投诉”进行。

以上是自己对上个月工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下一步工作中，要加以克服和改进。

xx年的工作总结时光飞逝，大学毕业的我已经工作半年多了，现在不知不觉又迎来新的一年我。在即将过去的xx年里，我

在公司领导和同事的关心帮助下，做好自己该有的工作，现对xx年做一个工作总结。200*年*月，我很荣幸进入贵公司，在xx年xx年实习助理。让我先后熟悉了公司的整理运作，帮助**主管整理**人员资料，完成输机入档工作；协助**主管进行**人员培训及巡店工作。

200*年*月至200*年*月前台/服务大厅接待文员，在前台负责公司总机转接、来访接待、收发快递等；同时负责服务大厅工作：各项目员工入职手续办理、签署劳动合同、向员工讲解社保办理流程等。前台营业员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客联通营业厅的客户。接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着作用。我对自己的工作有了一定的认识，在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己改掉一些不好的工作习惯，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。

不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力，得到大家的信任. 积极参加公司组织的培训学习，努力提高业务水平。存在的问题：存在的问题：在工作中，我虽然努力，但距离公司领导的要求还有不小差距，有很多不足之处，如交流水平、工作能力上还有待进一步提高，对新的工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心在今后的的工作中努力加以改进和解决，加强学习，使自己更好地做好本职，争取更大的进步，为公司做出更大的贡献。

针对以上存在的不足和问题面对，在新的一年里我打算做好以下几点来弥补工作中的不足

一，多和同事沟通交流，解决工作中出现的问题，以及将自己处理不了的问题反应到上级，

二，“主动性”不够，不能等到别人叫我了才知道该做事了。

三，全方位的提高自己的工作能力和工作水平以及用良好的心态来迎接每一天。

四，努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

五，保证在办理签合同的同时避免一些意外事件，比如人多的情况下我一个人该怎么做到最理想的状态，要让员工对我放心觉得我的服务态度好等等问题。

xx年即将过去，充满挑战和机遇的xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

客服工作人员工作总结篇四

时光飞逝，大学毕业的我已经工作半年多了，现在不知不觉又迎来新的一年我。在即将过去的xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，做好自己该有的工作，现对xx年做一个工作总结[]200xx年xx月，我很荣幸进入贵公司，在xx年xx年实习助理。让我先后熟悉了公司的整理运作，帮助xxxx主管整理xxxx人员资料，完成输机入档工作;协助xxxx主管进行xxxx人员培训及巡店工作。

200xx年xx月至200xx年xx月前台/服务大厅接待文员，在前台负责公司总机转接、来访接待、收发快递等;同时负责服务大厅工作：各项目员工入职手续办理、签署劳动合同、向员工讲解社保办理流程等。前台营业员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客联通营业厅的客户。接触客户多，需要协调的

事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着作用。我对自己的工作有了一定的认识，在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己改掉一些不好的工作习惯，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。

不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力，得到大家的信任. 积极参加公司组织的培训学习，努力提高业务水平。存在的问题：存在的问题：在工作中，我虽然努力，但距离公司领导的要求还有不小差距，有很多不足之处，如交流水平、工作能力上还有待进一步提高，对新的工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心在今后的的工作中努力加以改进和解决，加强学习，使自己更好地做好本职，争取更大的. 进步，为公司做出更大的贡献。

二，“主动性”不够，不能等到别人叫我了才知道该做事了。

三，全方位的提高自己的工作能力和工作水平以及用良好的心态来迎接每一天。

四，努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

五，保证在办理签合同的同时避免一些意外事件，比如人多的情况下我一个人该怎么做到最理想的状态，要让员工对我放心觉得我的服务态度好等等问题。

xx年即将过去，充满挑战和机遇的xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

客服人员工作总结篇五

即将过去。回顾过去一年的工作，感触很深，时光飞逝。不知不觉，我在物业工作了一年多。在我看来，这是一个短暂而漫长的一年。短暂的是，时间过去了，我才能掌握更多的工作技能和专业知知识；要成为一名优秀的客服人员，任重而道远。

很多人不了解客服工作，觉得简单单调甚至无聊，只是接个电话，做个记录，没事就上网；其实，要想成为一名合格称职的客服人员，需要具备相当的专业知识，掌握一定的工作技能，并且有高度的自觉性和工作责任心，否则工作中会出现很多失误和失职。前台是整个服务中心的信息窗口。只有保持信息渠道的畅通，才能开展一切服务。客户服务人员不仅要接受业主的各种维修、咨询、投诉和建议，还要及时跟进各部门的工作，并对维修和修理的完成情况进行回访。为了提高工作效率，前台在保留所有接待记录的同时，还负责各种信息的统计和归档，使各种信息更加完整，便于查找，保持原始数据的完整性，同时使所有工作按照标准进行。

以下是我今年的主要工作：

1. 根据要求对业主档案进行归档和管理，并及时跟踪和更新变更；
2. 及时响应业主的维修和咨询，并记录在业主信息登记表上；
3. 办理业主房屋催收、入住、装修手续及证件，并将业主资料、档案、钥匙归档；
4. 对业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维护、跟踪和反馈；
7. 新旧表格的替换和投入使用；

8. 完成上级领导交办的其他任务。

在完成以上工作的过程中，我学到了很多，也成长了很多。工作中的磨砺塑造了我的性格，提高了我的心理素质。对我来说，一个刚步入社会，工作经验不丰富的人，在工作中难免会遇到各种障碍和困难。幸运的是，在公司领导和同事的大力帮助下，我敢于面对困难，接受挑战，性格也会逐渐安定下来。在xx物业，我深深体会到了专业和微笑服务的真谛。所谓敬业，就是你在工作的时候，不管之前多努力，都要把工作做好，尽职尽责。所谓微笑服务，就是当你面对客户的时候，不管你开心不开心，不管你难过不难过，你都要专注工作，为客户着急，永远保持微笑，因为我代表的不仅仅是我个人的形象，还有公司的形象。

在这一年的工作中，我深深体会到细节的重要性。由于体积小，细节往往被轻视甚至忽略，人们往往觉得繁琐，无暇顾及。在xx的每一天，我都明白，细节不应该被忽略，不应该马虎。无论是通知里的每一行文字和标点符号，还是领导强调的服务，卫生上没有死角，我深深体会到，只有深化细节才能得到回报；细节带来利益，细节带来成功。

工作和学习拓展了我的才华。当我认真勤奋地完成上级交给我的每一项工作时，我得到了上级的支持和肯定。前两天刚完成的圣诞元旦小区的平面布置图，是我的第一个方案。当计划得到大家一致认可时，我的内心充满了成功的喜悦和对工作的激情；至于宣传栏的布局，公园标识系统和春节社区的布局方案，我会认真负责的对待，尽量做到一个一个。

在新的，我将努力纠正自己一年来工作中的不足，不断完善自己，重点加强以下几个方面：

- 1、自觉遵守公司的管理制度；
2. 努力学习物业管理知识，提高与客户的沟通能力，完善客

服接待流程和礼仪；

5. 多与领导和同事沟通学习，取长补短，提高各方面的能力，跟上公司的进步。

有幸加入了xx物业的优秀团队，xx的文化理念，客服部门的工作氛围无意识的感染了我，提升了我。让我在工作中学习，在学习中成长；我也确定了自己努力的方向。此时此刻，我最大的目标是在新的一年的工作中努力挑战和超越自己，与公司一起取得更大的进步！

客服工作人员工作总结篇六

在公司售后服务部工作已经有了一年，在这一年的工作中，我以“客户至上”为理念，以“服从领导、团结同事、认真学习、扎实工作”为准则，认真完成了领导安排的各项任务，自身的业务水平和工作能力也得到了提高。现将一年的工作情况总结如下：

我认为售后服务工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。”最大限度的保护客户的利益，是提高我们产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好售后服务工作，同时也为了及时反馈产品在使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足现场的使用要求。一年来，认真履行的岗位职责，较好地完成了各项工作任务：

1、在售后服务部及各分公司领导及同事的配合下，建立、健全了售后网络体系，及时全面地掌握客户信息，实现了服务联系和协调的及时性。

2、在售后服务部及各分公司领导及同事的积极配合下，完成了售后工程的程序备份工作，健全完善了售后服务档案。

- 3、在售后服务部领导的指导以及各部门同事的积极配合下，起草了售后服务工作月报，建立了通畅的信息平台。
- 4、对售后产品质量月报分析归纳处理，报部门领导及质管部，及时处理客户问题，改进产品性能，提高产品质量。
- 5、给各分公司售后人员提供技术支持，解决客户难题。
- 6、认真完成领导安排其他任务。

我公司开发的产品具有世界一流水平的新技术，涉及多个专业，对售后服务人员专业技能要求很高。售后人员不但能解决单独的设备故障，还要求能从系统整体考虑问题，提出完善的解决方案。作为一个服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与客户交流，对于解决问题和提高自己的专业技能至关重要。我积极学习并参与新产品的调试，提高自己专业技能。在公司三次客户培训过程中，与客户及各分公司售后服务人员共同学习。在售后回访时，不但提高了专业水平，而且还从各位同事身上学到了做人做事的道理。

售后服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力。对于新技术，客户往往有操作不当的情况，并不都如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，提高客户维护应用产品的水平，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

在今年的售后回访的过程中，我深深地体会到：客户看中的不仅仅是产品质量，更看重的是售后服务。真正的销售始于售后，我们有因售后不好丢失市场的案例，也有因售后很好加签合同的情况。售后服务过程中，处理情感与处理事件同样重要，我们要用超值的服务态度、超值的服务质量来感动客户，站在“客户利益”角度上，向客户介绍推广新技术、新产品，提高客户对我公司产品的忠诚度。

我在售后服务部工作了一年，做了一些工作，学到了很多知识，提高了不少能力，还存在很多不足和问题，需要学习和改进：

- 1) 新技术、新产品掌握的不够，还要加强理论与实践学习，要参与到工程现场去。
- 2) 要到售后服务现场去，了解客户需求，从根本上解决客户的问题，同时进一步完善售后服务档案。
- 3) 配合售后服务部领导加强各分公司售后服务人员的专业技能培训。
- 4) 工作创新意识不强，还需要多加学习，多去售后服务现场，提高自己的工作能力。

在今后的工作中，我将发扬优点，克服不足，以对工作高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作。

客服工作人员工作总结篇七

斗转星移，进入xxx已四个多月，我一直从事客服咨询专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名桂龙人，由衷的感到自豪。四个月的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下：

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是，树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化的同时传达企业的文化形象。七月份来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，培训内容包括药品的基础知识、中医的基础知识、产品复方柴胡安神颗粒的基础知识、客户常见问题及解答、销售技巧。通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度

及公司的文化氛围有了充分了解。之后我开始进入客服工作，客服工作的主要任务一是接听客户的呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热情的回答。二是对已购买的客户进行回访，对用药效果进行了解、对用药方法进行专业的指导。客服工作的这两点看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的情况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

随着销售行业的不断发展，药品销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户提出的药品问题，给予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。客服工作是一个直接面对不同失眠客户的工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所遇到的问题进行总结。在管理好手头现有失眠资料的同时，我根据大部分失眠患者具有糖尿病的情况，总结了糖尿病的相关知识。根据不同时失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，当今社会一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，中药药品尤其如此，如果不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害。客服工作主要体现在交流二字，和客户的交流，能够更好的了解客户对产品的需求，和同事之间的交流，能够增加工作经验，分享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

没有规矩不能成方圆，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。在公司工作的四个月时间里，作为一名客服人员，我没有出现无故请假的情况，在此期间很好的完成了工作任务。积极参加公司组织的各项活动，比如：拓展训练、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

在新的一年里，客服工作也需要有新的工作思路，首先是做好本职工作，管理好现有客户资料，定期对已购买客户进行回访，让其在感受药品良好效果的同时，也感受到桂龙药业专业的售后服务。对现有的其他客户资料也要定期进行回访，对其失眠情况进行跟踪，随时向其传达xxx治疗失眠的独特理念。其次，根据公司的推广情况，随时在沟通技巧和专业水平上作出改善，协助完善公司的推广工作。再次，提高自己的专业水平，总结不同的客户失眠情况，随时在失眠与抑郁的知识、沟通技巧、心理咨询知识各方面提高自己的水平。自己会在新的一年里和领导协调沟通，和同事友善合作，无论是在知识水平及做人做事的水平上都要有一个新的提高。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的服务，公司产品可以创出名牌，其服务也可以进行尝试去创造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的服务体系，才能在竞争中立于不败之地。在新的一年里，希望在领导的带领下，在同事的帮助下，自己的成绩能够更上一层楼，为公司的发展贡献自己的一份力量。

做客服，人说这是在做吃力不讨好的事。确实，客服需要处理的事有时是那么琐碎，每天忙忙碌碌，每天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来；被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们

的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时期内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终于没令自己失望，荣获优秀话务员的称号，得到大家的认可和赞许。

记得有一天晚上接到一个客户电话，说他家的小灵通被抢，要马上报停，但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉拒绝，并告知只能明天到营业厅去处理。我接到他的电话时他的心情显得颇为激动，显然他是多次打入过。没有值班长在场，怎么办？严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时可能也会受到损失。用客户的话说我以人格担保这样的沉重的话时，我马上说：先生，我相信您……并详细记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业办理后续事项。用户真诚道谢。这件事给我很深的感触。当处理一件棘手又敏感的问题，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不损害公司利益情况下，我们是多为用户考虑还是害怕担当一些责任？是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，敢于承担一些责任？做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。要把一件做好，考虑周全，拿捏准了，这是要费工夫去努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，绝非口上那句先生，您的心情我能理解就可以完成，而是需要我们具有敢于承担责任的责任心和善于分析和处理的判断力和执行力才能真正为客户完成心愿，提升我们公司的服务质量和形象。这对于每个从事客服行业的人来说不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人

生变得精彩而充实。

做一名合格的客服人员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技巧有关的案例，更加充实自己。了解客户心理，使我从经验中明白对不起实在不好意思比先生，很抱歉来的不易引起客户的反感，一句我们会转业务部门，或说我们会转xx部门（直接说出部门名字）为您处理比我们会转相关部门帮您处理更易接受，用户会感觉不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交流心得，讲述我们客服人自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展，关注客服群体，关注这个群体的心理健康及心态变化，还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划 and 职业转型，关注我们客服人员的本身，了解我们自己的职业成长环境，我不觉得这比关注客户心理或者是关注社会其他弱势群体要不重要得多。这些对我们做好客服，今后以更加健稳的心态对待我们的工作是有帮助的。这对我们的企业也是有意义的。我们个人应该更加要去了解。我想要做一个合格的，优秀的，有综合素质客服人员，这些都是应该关注的。

平凡的客服，不平凡的事业。我的经历是平凡的，做的事也很平凡，但每个时间阶段的工作所得，所思考的，所感悟的都是无价之宝。我想这就是我做一名中国电话话务员从事客服工作，挑战人生的一个起点。

篇即将过去。回顾过去一年的工作，感触很深，时光飞逝。不知不觉，我在物业工作了一年多。在我看来，这是一个短暂而漫长的一年。短暂的是，时间过去了，我才能掌握更多的工作技能和专业知知识；要成为一名优秀的客服人员，任重而道远。

很多人不了解客服工作，觉得简单单调甚至无聊，只是接个

电话，做个记录，没事就上网；其实，要想成为一名合格称职的客服人员，需要具备相当的专业知识，掌握一定的工作技能，并且有高度的自觉性和工作责任心，否则工作中会出现很多失误和失职。前台是整个服务中心的信息窗口。只有保持信息渠道的畅通，才能开展一切服务。客户服务人员不仅要接受业主的各种维修、咨询、投诉和建议，还要及时跟进各部门的工作，并对维修和修理的完成情况进行回访。为了提高工作效率，前台在保留所有接待记录的同时，还负责各种信息的统计和归档，使各种信息更加完整，便于查找，保持原始数据的完整性，同时使所有工作按照标准进行。

以下是我今年的主要工作：

1. 根据要求对业主档案进行归档和管理，并及时跟踪和更新变更；
2. 及时响应业主的维修和咨询，并记录在业主信息登记表上；
3. 办理业主房屋催收、入住、装修手续及证件，并将业主资料、档案、钥匙归档；
4. 对业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维护、跟踪和反馈；
7. 新旧表格的替换和投入使用；
8. 完成上级领导交办的其他任务。

在完成以上工作的过程中，我学到了很多，也成长了很多。工作中的磨砺塑造了我的性格，提高了我的心理素质。对我来说，一个刚步入社会，工作经验不丰富的人，在工作中难免会遇到各种障碍和困难。幸运的是，在公司领导和同事的大力帮助下，我敢于面对困难，接受挑战，性格也会逐渐安定下来。在xx物业，我深深体会到了专业和微笑服务的真谛。

所谓敬业，就是你在工作的时候，不管之前多努力，都要把工作做好，尽职尽责。所谓微笑服务，就是当你面对客户的时候，不管你开心不开心，不管你难过不难过，你都要专注工作，为客户着急，永远保持微笑，因为我代表的不仅仅是我个人的形象，还有公司的形象。

在这一年的工作中，我深深体会到细节的重要性。由于体积小，细节往往被轻视甚至忽略，人们往往觉得繁琐，无暇顾及。在xx的每一天，我都明白，细节不应该被忽略，不应该马虎。无论是通知里的每一行文字和标点符号，还是领导强调的服务，卫生上没有死角，我深深体会到，只有深化细节才能得到回报；细节带来利益，细节带来成功。

工作和学习拓展了我的才华。当我认真勤奋地完成上级交给我的每一项工作时，我得到了上级的支持和肯定。前两天刚完成的圣诞元旦小区的平面布置图，是我的第一个方案。当计划得到大家一致认可时，我的内心充满了成功的喜悦和对工作的激情；至于宣传栏的布局，公园标识系统和春节社区的布局方案，我会认真负责的对待，尽量做到一个一个。

在新的，我将努力纠正自己一年来工作中的不足，不断完善自己，重点加强以下几个方面：

- 1、自觉遵守公司的管理制度；
2. 努力学习物业管理知识，提高与客户的沟通能力，完善客服接待流程和礼仪；
5. 多与领导和同事沟通学习，取长补短，提高各方面的能力，跟上公司的进步。

有幸加入了xx物业的优秀团队，xx的文化理念，客服部门的工作氛围无意识的感染了我，提升了我。让我在工作中学习，在学习中成长；我也确定了自己努力的方向。此时此刻，我

最大的目标是在新的一年的工作中努力挑战和超越自己，与公司一起取得更大的进步！

客服人员工作总结篇八

首先要感谢领导对我的'信任和支持，是你们的信任和支持给我带来了对工作的热情和信心，随着导医新形象的树立和咨询业务营业额的稳步提升，我们带着喜悦、带着经验、带着对现状不满、带着对新年的计划和希望进入年，为更好的收获，我将总结去年的经验和不足，不断完善和提高自己的管理水平，有效提高部门工作质量。

在目前的工作中，我主要负责客服导医和的管理工作，根据拟定的工作计划和领导的安排，本部门工作顺畅，由于入职时间短，现将工作3个月的主要工作进行总结，敬请批评指正。具体总结如下：

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等；特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言；平均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周

到和人性化的服务。

在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部（发杂志）等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。3月来，从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在吴总和董主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%的成绩，从而提高了社会效益和经济效益；我主要做了以下几方面的工作：

（一）制定部门咨询师的岗位制度；

（二）与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率；

（三）在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习；

（四）根据患者信息进行初步的市场调查和分析，便于更好地开展工作；

（五）维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者现身说法，开发其身边的患者，试图提高我院的经济效益和社会效益。

（一）由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知识相对欠缺，虽然工作中小心谨慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

（二）对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

（三）由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机决定的能力，在工作中有时会感觉这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

（四）电话热线方面的不足主要体现为：相关知识和经验较少，工作预见能力不强；对市场信息了解不够；专业知识不足，没有做好员工的培训工作。

（一）院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

（二）医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

（三）医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收入消费者，尤其是咨询预约病人。

（四）加强对全体医护人员业务技能、服务管理和医疗法规等知识的培训。

（五）开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体人员进行宣教，以免影响工作效率。

（六）让全员树立“顾客不满危机”意识，让员工参与院服务质量管理，创造最大顾客价值。

（七）希望能多给一些外出培训的机会，以提高自身素质，更好地为医院效力。

客服工作人员工作总结篇九

第一条：。光阴似箭，光阴似箭。转眼间，我做客服已经快一年了。这一年有悲欢离合，有成功也有失败。在喜与悲、成功与失败的交织中，我逐渐成长，业务技术水平不断提高，理论知识得到充分实践。

客服的工作相对于其他岗位来说有点琐碎。看似简单的工作有时也会出错，这就要求我们在工作中要兢兢业业，一丝不苟。

在滴答的闹铃中醒来，洗漱完毕，新的一天开始了。和同事打完招呼，我会打开电脑，然后去传真机看看有没有前一天我发来的传真。在我收到传真或其他信息后，我会根据我的优先顺序进行分类。根据每天备件和坏件的变化，制作前一天的货物进出报告。

首先要找到客服总部收据、神舟发货单、库存部门发货单、神舟电脑客服维修单、销售保证书等相应单据。认真核实文

件信息是否与自己盘点记录的数据信息一致，如不一致，立即认真复核，发现问题及时向相关领导汇报，尽快解决问题，以免后患。

第二，需要注意的是，在结算对账单的时候，你应该检查你前一天做的对账单。按照报告的顺序，保持单号的连续性，这样以后找的时候就能马上找到。还有一些特殊的奇数和细节用我公司规定的备注或统一字符标注。

第三，需要注意的是，在计算金额时最好对求和公式进行验证，以保证数据的正确性。完成“货物进出报告”后一定要写下自己的名字和日期，然后去财务和经理处签字。与财务经理签字后，立即传真给第二管理部和备件部。并通知对方查看。第四，需要注意的是，发货后，你要立即拿取货物收据和仓单、神州客服维修单、销售保证单等单据上对应的账本。我们公司有五个备件账本，分别是库存好、坏件账，往来备件账，欠人坏件账，欠人坏件账，在途账。另外，你要特别注意，当总部发给你的备件没有被总部计费或者你没有收到总部发来的备件时，你是不会被过账的。但是留着这个夹子。当你收到总部发来的备件和神舟发货单时，你要立即记账。

首先，检查货物的外包装是否有被压碎和损坏的迹象。开箱时，请物流或货运人员一起开箱检查。如有问题，立即联系服务站核实，协商解决。

第二，公司要求服务站包装规格严格，要求单品包装，要求独立包装盒。不允许用公司的彩页和烂报纸做包装材料。公司要求货物用原包装或物流公司专用的泡沫和发泡材料包装。对于发现使用公司彩页、烂报的服务站、经销商，要耐心说服教育，帮助查找原因，寻求解决办法。

第三，你清点货物的时候，先把对应的经销商的发货清单和分公司退货申请单连同货物一起找出来，同时做好货物记录

跟踪单的记录。

第四，当发现变形、露皮、缺件等现象时，应立即联系服务站或经销商说明情况，共同查明原因，妥善处理。

第五，在检查整机和显示器时，不仅要做好相应的记录，还要录入我们的工厂管理系统。输入信息时，要小心，不要出错。这是我们日常工作接受客户咨询和机器查询的有力保障。一定要保证其准确性、及时性和一致性。

一、分公司客服一定要保管好自己库存的剩余，及时申请备件，保证有足够的常用备件，以防急需时服务站没有备件。

第二，分公司客服至少在一周内清点实物，每月与服务站保持两次对账，确保我们的账目与实物一一对应。

第三，分公司客服要记住公司的. 财产安全比什么都重要，平时多注意防火节电。货物分类有序摆放，仓库内严禁烟火，下班后及时关闭电源，节约用电。

第四，分公司客服不仅要关注公司的财产安全，还要保持良好的心态和敏锐的洞察力，保证工作高效有序。

不要花时间处理异常，因为我们的客户都希望自己的电脑能尽快修好使用。这时候就需要熟练有效的基础业务沟通，减少异常处理时间，为用户提供贴心服务。

有许多异常现象与磨损有关。最常见的就是外壳划伤和屏幕划伤，这就需要我们服务站的前台人员在接收客户的机器时，仔细检查机器的外观，与用户核对清楚，并加强防护措施，尽量避免此类现象的发生，让用户放心。

总之，不管你在哪里，不管在那个岗位，你都要兢兢业业地工作。敬业是我们的传统美德，也是我们的职业道德。好习

惯会终身受用。态度决定一切，能不能做好，尽自己的能力去做。既是对自己能力的考验，也是信心的不断增加。

第二部分:客服人员工作的总结与选择随着时间的推移，我从一个懵懂的学生变成了一个有工作职责的员工，对客服的熟悉也从陌生变成了熟悉。以前觉得客服很简单，很单调，甚至很无聊，其实就是接电话，记笔记而已。事实上，要成为一名合格、称职的物业客服人员，需要具备相关的专业知识，掌握一定的工作技能，并具有高度的自觉性和责任感，否则在工作中就会出现失误和失职。回顾客服工作，有得有失。下面简单总结一下今年的客服工作。

一、日常工作处理

热情接待来访业主，积极为业主排忧解难。接听业主电话时要耐心，记录业主的电话投诉和服务事项，协调处理结果，及时反馈并给业主回电。根据维修服务的不同内容积极派遣工人，力争在最短的时间内解决问题。同时，根据维修服务完成情况及时回访。每天早上查看各部门的签到情况。检查院内、楼道卫生，不合格的通知保洁员及时清理。并及时接收入库货物并登记。收取商店的水电费和物业费。收集各类客户在物业管理过程中的意见和建议，不断提高小区物业管理的服务质量和服务水平。

二、工作的收获

在完成以上工作的过程中，我学到了很多，也成长了很多。我觉得做好客服最重要的是:服务态度一定要好。如果在院子里遇到主人，主动打招呼，可以帮他开门搬东西，让主人更信任我们。要积极主动，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区大院进行巡查，及时解决问题。不要等到失主来找我们，我们还不知道是怎么回事，但是我们要先知先觉。

三。未来需要加强的领域

作为一个刚刚步入社会，工作经验不足的人，在工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难。在这新的一年，我会努力改正过去工作中的不足，不断完善自己，并从以下几个方面加强学习物业管理的基础知识，提高客服技巧和心理，完善客服接待的细节。进一步提高自己的性格，对工作的耐心，责任心和热情；和领导同事交流学习，取长补短，提高自己各方面的能力，跟上公司的进步。

客服工作人员工作总结篇十

客户服务部承担着物业公司对客服服务的主要工作，包括了客户关系协调以及公司内部各部门的协调工作。是体现服务档次，展示和树立公司管理品牌的窗口。是实现优质服务，使客服满意的关键性职能部门。

经过近期对本公司各项目客服部的走访巡查，发现各项目客服部能够较好的完成客服部所承担的客户服务工作。同时也存在的一些问题如：

- 1、员工业务水平偏低和服务素质偏低，主要表现在处理问题的方法和技巧不太成熟。
- 2、部门管理制度、流程不够健全，使部门工作效率、员工责任心和工作进取性受到必须影响。

目前按照总公司的要求完成物业公司整合，设立物业公司总客服部及下属各项目客服中心。我部门经过开会和讨论提出以下计划：

- 1、客服部做好每月客户缴费统计及各项目收支明细绘制成表，上交总公司，让总公司能清晰的看到物业公司资金运作情景。
- 2、客户部建立完善公司收支档案，以及完善各项目业主档案。

3、狠抓客服部团队内部建设，工作纪律，完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

4、定期召开部门服务质量评定会，规范客服人员服务。进行思想交流，丰富、充实专业知识，为业户供给更优质的服务。

5、密切配合各部门工作，及时、妥善的处理客户纠纷和意见、提议。

客服工作人员工作总结篇十一

不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为xx客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励。

在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们客服中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在xx银行客服中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑

感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

作为客服人员，我始终坚持“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，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为客服中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2. 注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

在进行每天的外客服，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行xx地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于xx的客户我们要多进行预约回拨；再例如xx行

的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出；加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库；不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

培养一个客服代表应具备的执业心理素质。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。