

客服经理年终 2024 工作总结 (32 篇)

客服经理年终 2024 工作总结 (32 篇)

客服经理年终 2024 工作总结 篇 1 随着神话“年”的临近，我们告别了艰辛的 20 年，迎来了充满希望的 20 年。感谢公司领导的信任，去年初我被提升为客服中心主管。本文对一年来的主要工作进行了回顾和思考，希望能提炼经验，更上一层楼。

作为物业客服中心的主管，我的工作主要是：整理和归档各岗位的信息，检查水电采购情况，及时补充相关数据，协助盛基公司完成数据补充，做好相关费用的收集工作，做好月度统计和报告水电销售异常情况，检查和监督前台岗位的接待工作，执行规定的'任务和目标，协助同事处理复杂的水电销售业务，与业主协调复杂的相关业务

一年来，我认真履行工作职责，执行各项物业管理法律政策，执行公司相关规章制度，做好日常接待工作：

第一，团结同事，乐于助人，更好地与公司同事保持良好的人际关系。

我一直觉得如果和同事关系不好，更别说和业主的和谐气氛了。作为工头，我以身作则，严于律己，以身作则。与全体员工一起，团结一致，为前台接待工作的顺利开展和业主的满意发挥应有的核心作用。

第二，及时培训新员工。

前台文员的数量一直很少，尤其是去年底和今年年初。随着@@@的陆续离开，对我们部门的工作联系产生了一定的影响。在及时补充人员后，通过我的手拉手示范和耐心细致的讲解，初步达到了在最短时间内上岗的要求。在我们有效率和有秩序的组织下，我们能够根据优先次序妥善处理各种服务。

第三，及时组织相关费用的收缴。

根据任务分工，我主要负责房屋及门面物业费的征收。督促物业经理每季度前十天为临街门面预交物业费。

第四，及时统计整理相关数据。

严格执行痕迹管理，即彻底摆脱过去的异常和未记录的情况。所有异常情况都有书面记录，由业主签字。工作的连续性得到了很好的保持。及时组织并归档单位门维修业主的投诉和建议会议纪要。

第五，及时完善物业管理收费制度。

补充各小区车库杂居数据。

6、能够保质保量完成公司交办的其他重要任务。

业主满意度调查，清理所有车库杂居水电。

在过去的一年里，虽然我的所有工作都取得了一定的成绩，但我知道我也有很多不足。比如处理复杂问题时，分析问题、解决问题的能力需要提高。作为领班，个人有时候会把精力放在个人工作上，前台的工作形象，尤其是细节，需要加强。针对以上问题，我今后的努力方向是：

一是加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力和工作效率。

二是在严谨性和细节性上下功夫，投入更多精力，做好团队管理，不断提升综合能力，让公司的窗口更加规范高效。

客服经理年终 2024 工作总结 篇 2 时间如白驹过隙，转眼__年已过，在这一年里，虽然没有做出闪闪发光的突出业绩，但在这一年的工作我也有很多收获。

在这一年中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了客服部同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢同事们对我的帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮助下，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结。

一、通过学习和日常工作积累使我对客服工作有了较为深刻和更进一步的认识

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多，客户对产品的要求及认识都不同。一切对于我来说，即新鲜也处处存在挑战，领导的变动，新同事加入，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。在工作中我也有许多不明白的地方，但不会就学、不懂就问，学习是一切进步取得的前提和基础。在这一年里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能顺利开展。

二、认真学习岗位知识，工作能力得到了一定的提高

对于一个客服工作人员来说，做客服工作的感受就像是一个学习锻炼一个人的耐力，整个过程感受最多只有勤跑、多问、穷跟。如果到有一天你已经习惯了这种工作，不再被这种工作厌倦的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。人无完人，我要活到老学到老。

三、对日常投诉工作处理得当

业主投诉大多都是一些建筑上的瑕疵，都是一些表面观感毛皮，当然也不能否认施工方细节不到位。偶尔也会有突发性水电的事情，不管什么问题都能让人提高进步。我以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，我们所负责的范围各有不同。我们始终用积极的态度应对交房、移交和日常出现的投诉问题，__楼商铺__栋自 20__年__月以前正式交付，通过公司各方及部门同事共同努力，交房工作整体进展比较顺利。

与物业公司对接移交公共区域设备实施;4 栋楼的电梯共计 18 台，每台电梯上下反复检查确认清点，初验、复验、到最后接收要经过好几遍流程。已交付的 8 栋楼的水电、消防等设备都得一一经手与项目工程，物业公司工作人员现场移交。最繁琐的工作要算是 d2 地块消防设备实施，由于各方面的原因，移交了好多次都未能完全移交给物业公司;一些楼栋的消防设备设施不是同一个厂家

安装，商铺二次装修造成，地下室各施工单位交叉施工等原因导致监控中心无法联机。现消防设备实施基本调试完毕，正与物业公司紧张有序的进行中。工作看是简单，也体现不出业绩，参与的人员上下来回反复都被折腾的身心疲惫。

维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并上 crm 系统，每周对维修问题进行跟进。经过大家共同努力，维修的工作效率明显得到提高，控制反复维修率使业主满意度提升。

业主无法理解新房会出现渗水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部相关专业人员积极地处理问题的态度上接受了我们维修方案，此渗水问题逐步得以解决。

d2 地块地下室顶板发生渗水现象，致使电梯等相关设备损坏，导致大量业主投诉影响正常的出行，此问题已修复完毕。一部分设计方面存在问题，消防管及桥架安装不合理，导致业主双层停车位上面无法停车，引起业主投诉，一些顶板漏水滴对车等。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，化解漏水而无法停车纠纷。消防管、风管等占用车位上方，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内整改，我们耐心向业主解释，并积极与业主进行数次沟通，希望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决。

20__年又是一个充满激情的一年，在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几方向努力：1、学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导自己工作实践。2. 在以后的工作中不断学习业务知识，通过多

多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。3. 不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

以上拙见是本人工作的一点感想，由于每个人所站的位置、角度不同，自己的认识难免会有些出入，请领导给批示和指导。我坚信：所有的成绩都属于昨天，也许昨天的我并不是最优秀的。但是，不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作，尽职尽责地完成好本职工作。

看完了客服经理个人年终工作总结不知道对你有没有参考价值呢

客服经理年终 2024 工作总结 篇 3 随着神话“年”的临近，我们告别了艰辛的 20xx 年，迎来了充满希望的 20xx 年。感谢公司领导的信任，去年初我被提升为客服中心主管。本文对一年来的主要工作进行了回顾和思考，希望能提炼经验，更上一层楼。

作为物业客服中心的主管，我的工作主要是：整理和归档各岗位的信息，检查水电采购情况，及时补充相关数据，协助盛基公司完成数据补充，做好相关费用的收集工作，做好月度统计和报告水电销售异常情况，检查和监督前台岗位的接待工作，执行规定的任务和目标，协助同事处理复杂的水电销售业务，与业主协调复杂的相关业务

一年来，我认真履行工作职责，执行各项物业管理法律政策，执行公司相关规章制度，做好日常接待工作：

一、团结同事，乐于助人，更好地与公司同事保持良好的人际关系

我一直觉得如果和同事关系不好，更别说和业主的和谐气氛了。作为工头，我以身作则，严于律己，以身作则。与全体员工一起，团结一致，为前台接待工作的顺利开展和业主的满意发挥应有的核心作用。

二、及时培训新员工

前台文员的数量一直很少，尤其是去年底和今年年初。随着@@@的陆续离开，对我们部门的工作联系产生了一定的影响。在及时补充人员后，通过我的手拉手示范和耐心细致的讲解，初步达到了在最短时间内上岗的要求。在我们有效率和有秩序的组织下，我们能够根据优先次序妥善处理各种服务。

三、及时组织相关费用的收缴

根据任务分工，我主要负责房屋及门面物业费的征收。督促物业经理每季度前十天为临街门面预交物业费。

四、及时统计整理相关数据

严格执行痕迹管理，即彻底摆脱过去的异常和未记录的情况。所有异常情况都有书面记录，由业主签字。工作的连续性得到了很好的保持。及时组织并归档单位门维修业主的投诉和建议会议纪要。

五、及时完善物业管理收费制度

补充各小区车库杂居数据。

六、能够保质保量完成公司交办的其他重要任务

业主满意度调查，清理所有车库杂居水电。

在过去的一年里，虽然我的所有工作都取得了一定的成绩，但我知道我也有很多不足。比如处理复杂问题时，分析问题、解决问题的能力需要提高。作为领班，个人有时候会把精力放在个人工作上，前台的工作形象，尤其是细节，需要加强。针对以上问题，我今后的努力方向是：

1、加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力和工作效率。

2、在严谨性和细节性上下功夫，投入更多精力，做好团队管理，不断提升综合能力，让公司的窗口更加规范高效。

客服经理年终 2024 工作总结 篇 4 20xx 年是客服部深化服务、全面提升综合业务能力的一年，在部门领导的带领下，客服部各班组同心协力、相互配合，客户接待办以“提供优质服务，提升业务水平”为目标，认真做好接访工作，积极协调、解决用户反映的各类投诉和咨询问题，服务工作取得了一定的成绩。1—12 月客户接待办接受用户反映的各类问题 651 件，电话咨询余 3100 余次，用户投诉处理率 100%，用户满意率达 98%以上。现将 20xx 年工作总结如下：

一、深化系统学习业务，不断提升综合素质

今年四月，在参加了__主任的培训学习后，客服接待员在加强学习原有供水服务接待岗位职责及熟悉各部工作流程的基础上，更进一步开展规范服务；并确保熟练掌握客服部下发的《供水常见问题》和业务知识，进一步强化综合业务水平，以应对用户的各类咨询，及时解决用户反映的问题，为提升公司客户服务工作打好基础。

二、完善服务细节，把握服务重点

客户接待办根据工作中的实际状况不断完善服务细节，对“当月投诉记录分类统计表”和各类服务记录进一步细化，方便随时查阅，使各项工作更加有序运行；每月及时对登记用户进行回访，以便掌握工作完成情况。九月份以来为了进一步提高工作效率，防止推诿扯皮，客户服务部加强了“工作联系单”的使用，对用户反映的问题随报随签，及时跟踪落实情况。对待“三来”用户，接待人员始终做到热情服务、耐心解答，对投诉事件做到件件有落实、事事有回音，严格执行“首问负责制”和“一站式”服务，让用户满意、认可我们的工作。

三、工作中相互联动，及时解决用户燃眉之急

在日常工作中，客户接待办经常接到市长热线办、报纸网络报道的供水方面的信息，遇到这种特殊情况，客服接待员及时将问题上报，并主动与用户沟通，多次协调各相关部门前往现场查看、制定措施、化解矛盾，找原因想办法，尽快解决用户的各类用水困难，不让用户为用水产生麻烦。遇到不理解的用户，服务人员都会耐心解释，宣传供水条例，讲解供水知识，将用户不理解的地方解释清楚，让他们的问题得到处理，尽量做到让用户满意。

为了提高工作效率，接待员们主动与供水热线、供水营业厅和其它相关部门沟通交流，互相理解、互相帮助，尽快解决用户来回反映而没有及时落实的问题，争取在最短的时间内让用户的问题得到满意的解决，进一步提升供水行业形象，提高工作效率，让用户放心我们的工作。

当然，我们的工作中仍存在不足，一是现在的接待、服务任务重，人员少，在岗接待员不断变换，客服人员业务水平还需进一步提高；二是进行系统培训机会少，只能在工作中总结经验；三是人性化优质服务不够，需要在以后服务工作中更加完善，不断从工作经验中汲取精华、学以致用，提高个人综合素质，进而提升公司良好的社会印象。

客服经理年终 2024 工作总结 篇 5 作为物业客服中心的主管，我的工作主要是：整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查督促前台岗位的接待工作，落实规定的

任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等。

一年以来，我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，较好的做了日常接待工作：

首先，团结同事，乐于助人，较好的保持了与公司各同事良好的人际关系。

我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

其次，及时做好新员工的培训。

前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项服务工作。

另外，及时组织相关费用的催收。

根据任务分工，我主要负责住房与门面物业费的催缴。每季度首月上旬督促物管员对临街门面进行物业费的预缴工作，

此外，及时对相关数据进行统计整理。

严格实行痕迹管理，即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况，所有存在异常的情况都有书面记录，业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

再有，及时完善物业管理收费系统。

补录所有小区的车库杂屋资料。

还有，能按质按量完成公司交代的其他重要工作。

业主满意度调查，清理所有车库杂屋水电费。

一年以来，虽然我的各项工作都能取得一定成绩，但我知道自身也存在很多不足。如对待复杂问题的处理上，分析问题解决问题的能力还有待提高，作为领班，个人有时专注于个人工作，对前台的工作形象尤其是细节方面还要加强管理。针对以上问题，今后我的努力方向是：

首先要加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力，进一步提高工作效率；其次要在严谨、细致上下功夫，多投入更多的精力，抓好团队管理，使自身综合能力不断得到提高，使公司的窗口更加规范高效。

客服经理年终 2024 工作总结 篇 6 时间老人的脚步总是那样匆匆而过，从 x 月 xx 日试营业开始，到现在 x 月 xx 日已经整整过去了一年，我们的服务工作有积极的一面，也存在着种种不足的地方。但请相信，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。当然，个人观点难免会考虑不周，欢迎您提出宝贵的意见或建议，我们将万分感谢。

服务顾客，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，这需要很大的耐心和毅力才能完成，并将其做到最好。顾客是一个很庞大的群体。他们不分其社会地位高低，收入之差别，性格之好坏，甚至不论其是否选择消费，但凡进了店门，那都是我们需要服务的对象，不可有丝毫的怠慢。

总的来讲，客服部所有同事对工作都是很认真的，至少对待顾客都能像面对自己的朋友一样，做到真心耐心细心，如果真的不幸遇到了那种特别“挑刺”的顾客，也能按捺住自己的脾气，尽量心平气和的进行解释，努力将问题解决。

记得国庆期间，凡在超市消费满一定数额，就会有赠品相送，而且根据消费数额的不同，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，凭小票准备到服务台领取赠品，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，但该顾客依旧不依不饶，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，客服部所有人在内心好笑的同时，也感觉自己十分委屈，但我们还是没有多说一句话，只是静静地看着那位顾客离开，然后继续自己的工作。我不知道这样的处理是不是恰当，但至少我们没有让矛盾升级，没有影响到超市的正常营业。

经过了 20xx 年的工作实践，现在来谈一谈我们所做的一些不足的地方。

第一、时间观念。工作过程中，无论吃饭，还是上卫生间都应该更注重时间观念，不能放任自流，应该保持一个比较合理的频率和时长；

第二、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，欢迎光临，请慢走等这样的接待语言，我想作为一个顾客的心理一定会舒服很多吧！

第三、总结经验。面对工作，每个人都会有自己的想法，如果可以增加些交流，集思广益，不知道会不会让我们做得更好一些呢

第四、勇于创新。工作中，我们应该更积极地发挥自己的主观能动性，有任何的好建议，好点子都该勇敢的说出来，大家一起讨论看有没有实践的价值，如果有价值，肯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，相信只要认真观察，工作中还会发现大大小小的问题，届时定会以最积极的态度将其改进，让我们能更好地服务顾客，为了荣昌的发展壮大做到最好。

客服经理年终 2024 工作总结 篇 7 业指导书文件结构、顺序、形式已经确定，安保部作业指书初稿基本完成，保洁部、客服部完成了 40%的重新修订工作。在审核过程中，充分借鉴了行业先进企业的经验并结合公司实际情况，对管理处拟定的文件进行了重新规划、增删了部分文件，并加强了文件的系统性和标准化程度。目前，初步确定手册结构由五部分构成：分别为概述、部门职能和目标、岗位职责、管理制度、操作规程和附录，文件结构由目的、范围、职责、内容、相关文件和相关记录构成。在修订文件过程中把握了三个原则，

一、文件结构重点体现关键服务过程，加强手册的兼容性。通过以点带面促进管理和服务，并为将来体系认证做好准备。

二、文件简洁、可操作性强。手册最重要的目的是指导员工工作，引导员工提供服务，因此，在修订文件过程中，尽可能使文件简单、明了，达到可操作性强的要求。

三、尽可能使操作过程标准化、量化和具体化，力求促进公司制度化、程序化和标准化的管理理念的实现。在文件控制方面，严格按照质量管理体系文件控制程序的要求，对文件的编、审、批、发、改、废、标识、版本、保存等内容做出明确规定，便于将来公司实施体系认证时文件控制程序一次通过。

四、及时、客观的完成招标和合同管理工作

本年度完成 4 项招标工作和 14 项合同评审及签订工作，招标工作客观、公正，合同评审严谨、审核全面、签订及时。本年度组织、参与了责任范围内的绿化养护、垃圾清运、石材结晶服务的招标，并参与了空调清洗业务的招标。在招标过程中，重点加强了拟选投标人资格和与我方服务需求相匹配的审核，侧重投标人实际经验的考察，确保供应商所提供的服务质优价廉，满足公司服务的需要。在合同管理方面，除常态外包合同的谈判、评审和签订外，本年度完成了 3g 房屋租赁、车位租赁和管理合同的重新修订、消防安全责任书的评审。评审过程中，重点加强了合同实施细则及附件方面的审核、修订，便于管理处日后操作及对外包商的管理，进一步规范、统一了合同术语、格式及标准，加强了雇佣责任和劳务责任的区分及保管和服务的区分。

五、加强了管理处外包服务的监督管理

根据外包合同的约定，并针对外包项目的特点、服务标准和服务方式，采取了不同的方式、方法进行了严格的服务质量抽查和复核，基本达到客观、公正，为保证公司支付合理费用、享受质价相符的服务提供了保障。本年度重点加强了对石材结晶养护工作的监督、检查，协调外包方对重点部位加强养护，并参与每日石材结晶质量的验收。及时协助管理处协调杀虫、绿化、保洁等有关外包方对我公司提出的问题问题整改，并参与管理处外包联席会议，完成了外包管理规程初稿。

六、完成工作计划核查工作

根据公司《计划管理规定》，每月针对公司各部门、管理处所拟定的计划完成情况进行了核查，并按时提交了核查报告。计划核查内容包括月度工作计划、会议决议、总经理批复三个方面。计划核查工作做到了公正、严格和客观，为考核计划执行人提供了有力依据。本年度核查工作主要以重点工作为主，加强了如电梯维保、消防报警系统维保、保安工作等重点服务过程工作计划的落实情况，同时，通过工作计划核查，加强了对管理处日常工作质量进行检查，并及时督导管理处对存在的问题进行整改。

七、其他工作

(一)完成了对管理处节假日安全检查和夜查

- (二)完成了保洁部经理代管工作
- (三)参与公司保洁、保安管理人员招聘面试工作
- (四)参与奥运期间公司值班工作
- (五)审核修订管理处突发事件预案并参与了管理处突发事件处理
- (六)参与管理处客户满意度调查、消防演习等工作
- (七)协调解决 3g 机房施工、运行等事宜
- (八)审核管理处日常报审文件

看完了物业公司客服经理年度总结报告，希望你自己的可以做得更好。

客服经理年终 2024 工作总结 篇 8 转眼间我到紫金银行工作已经六年了，在领导的培养帮助和同事们的支持下，我从一个法学专业出生的学生成长为一个能够熟练掌握大部分业务的银行员工。20xx 年 2 月我从西岗分理处调至栖霞山支行从事客户经理岗们工作，静心回顾这一年的工作生活，我感觉收获颇丰，现将这一年的学习工作情况总结如下：

一、加强学习、提高素质

我今年二月份从西岗分理处调到栖霞山支行从事客户经理工作，以前对资产业务接触比较少，并且各项业务变化比较多，这就需要我静下心来重新学习信贷业务知识，在我到岗理清思路后，我自觉加强各种金融产品的理论知识学习，提高自己对我行金融产品的理解，并在较短时间内熟悉信贷业务，在领导和师傅们的帮助下，很快就上手了。我想只有自己对业务掌握透彻后才能更好的为客户提供服务。作为一名客户经理，我深刻体会和感触到该岗位的职责，客户经理是我行资产业务对公众服务的一张名片，是客户与我行联系的枢纽，怎样更好地服务好客户是我要学习和进步的地方，一方面要熟悉自己行里的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户需求什么，尤其是后一方面，明白了客户的需求，才能去有的放矢的服务客户。

在加强业务学习的同时，我还积极认真学习政治理论，提高自身政治素质。作为一名中国共产党党员，我时时刻刻严格要求自己，作为参政党员，我积极拥护中国共产党的领导，并积极参与建言献策，努力学习中国共产党的先进性文件，认真践行党的群众路线。

二、脚踏实地、勤奋工作

作为一名客户经理，我勤勤恳恳，任劳任怨。我的工作主要是银行资产业务，为单位创造效益的同时还要时刻把握业务风险，不能因为自己的疏忽给银行带来损失，这就要求我做事要细心，观察要仔细，调查要属实，报告要认真，分析要专业，在维护好存量客户的同时要努力挖掘新的客户，并以专业的业务处理能力来满足客户的需求，在优先获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证信贷资金的安全。

三、存在不足

对挖掘现有客户资源，客户好中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。我还需要进一步克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己。

在新的一年里，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务意识，争取在各个方面取得进步，成为一名优秀客户经理。

客服经理年终 2024 工作总结 篇 9 转眼又到了年底，在客服中心副主管这个位置上已经一年了，回顾起来，感受颇多。副主管的位置代表自己不能再像当培训师时，只做局部管理，而是要做全面的管理。作副主管压力最大时是杨主管离开客服中心的时候，我感觉客服中心的重担一下子压了下来，面对发展中且存在问题的客服中心，当时真有种无所适从的感觉。但我马上告诫自己，一定要冷静下来，找出问题，一个一个去解决。十一之前公司会议结束后，易总谈话：“遇到问题不要害怕，勇敢面对，要去想解决问题的方法这才是关键”给了我很大的鼓励，更坚定我要管理好客服中心的决心。

十月中旬，王经理对我们的工作及时跟踪和指导，客服中心的每位管理人员都回答了王经理提出的五个针对性问题，并得到了及时回复，给我的回复中让我印象最深的是：“作好一个客服管理人员，是一件不容易，却又非常有成就感的事情，快速执行、快速反应、抓细节这些都是关键的地方。”这句简单却非常贴切的话，时刻伴随着我，使我把工作的压力转化为动力。

感谢领导的鼓励和指导，也非常感谢各位同事的支持。站在这个位置上，一定要把这个客服管理好，才是对大家最好的回报。以下是我一年来工作的总结。

在管理整个客服上，贯穿“让所有优秀的人的力量凝聚到一起，打造一个优秀团队”的思想。在管理中根据每个客服管理人员的优势，明确分工。根据所分工作做及时跟踪督促。在整个客服中心的管理上，根据客服现状，从业务提高和人员思想出发，列出阶段性目标和长期目标。从而达到客服整体面貌的改观。

一、提高业务技能方面

- 1、让每个座席人员从基本功练起，打字过关。
- 2、客服培训手册应用新员工培训，使培训更进一步走入正规化。
- 3、客服内部资料库的建立。新活动及群发内容及时更新，供座席人员查阅学习。
- 4、试行“首问负责制”。简单投诉问题不再依赖班长，认真钻研业务后，能做到独立解决。

二、服务质量方面

在服务质量监测上实施奖罚分明的机制。设立服务标兵岗位，对服务优秀人员授予“服务之星”荣誉称号，在精神上给予鼓励。加大扣罚力度，出现问题者，以过失单形式扣罚。并要求质检人员和班长找其谈话，使座席人员从根本上认识自己的不足，最终达到提高其服务质量。

三、针对客服中心有史以来的一大难题，在人员有限的基础上，提高一次接通率

1、提出技术需求，将选择性接听改为直接接听，在一定程度上提高了一次接通率。

2、在话务量高峰期，人员不足的情况下，实施新的补班计划，思想工作同步开展，将一次接通率和每位员工结合起来，用团队的力量共同达到标准。以至于现在每个员工都养成了习惯，都会随时关注一次接通率，从被动关注到现在的主动关注。从而达到提高客户的感知。

4 月份月均一次接通率：

12581: 87%

12582: 88%

彩铃: 47%

11 月份月均一次接通率:

12581: 92%

12582: 97%

彩铃: 84%

以上的数据，告诉我，任何事情都是：没有做不到的，只有想不到的。

四、创造了客服中心一个全面沟通的文化环境

客服中心是客户的`中心，是人的中心。客服中心的管理，必须是以人为本的管理。这是袁道唯博士富有哲理的话。结合客服现状，让每位员工从内心上服从管理，除了一些完善制度的约束外，另外一个主要使命就是沟通。沟通可以随时进行，但沟通文化却是需要逐渐培育的，作为客服中心的主管，我有责任给客服中心的员工营造一个全面的沟通文化环境。综合考虑，我选择了电子邮箱，没有时间和地域的限制，是一个非常有效的沟通方式。当然，邮箱刚建立时，两天没有任何反映，因为大家还对它还不信任。当第三天的时候，收到了第一封信，根据所反映的问题在最短的时间内给予解决，为以后起到很好的带头作用。邮件是接踵而来。收到的信件里，难免因前期无顺畅的沟通渠道造成一些不理解而出现一些偏激的语言，我在回信时针对提出的问题，若有执行可能性，立即让其它部门配合，马上实施，让事实说话。若暂无法实现或无法解决的，会告诉其原因。如果思想有偏差的，我会给其指引一个正确的方向。创造客服中心沟通文化环境时，鼓励并给大家创造机会，让所有客服员工把自己的想法表达出来，让大家感觉到沟通的正面效果。最终使大家以更好的心态投入到工作中去。从 10 月份以来，客服人员情绪较稳定，人员流动量降低到 0.02%，并且对客服团队有了信任，以前的意见箱，现在变成了建议箱。好的建议更利于客服的发展，让我体会了沟通的重要性。

五、文化建设方面

1、7月份益智大比拼，使员工从紧张的晋级考试中得以缓解。提高员工团队协作，丰富了员工课余生活。

2、客服主办的“中秋晚会”圆满成功，在这个全家团聚的特殊节日里，让员工感到公司对大家的关心和照顾。从而能更踏实的投入到工作中去。

3、积极鼓励客服员工参与公司举办的“我行我秀”文化建设活动中，综合大家的想法，客服部在这次活动中，拿下了“整体效果奖”“团队协作奖”“最佳创意奖”三项大奖，让我也再次体会到了团队凝聚力是不估量的。

六、制度完善方面

根据新进同事建议，引进其它优秀客服的好的制度并运用到客服中心。

1、示忙制度更规范。

2、班长工作流程的规范。

3、客服考勤制度的完善和运用。

通过以上六个方面的努力，使客服中心整体面貌有了一定的提高，让我深深体会了王经理曾对我说过的话“作好一个客服管理人员，是一件不容易，却又非常有成就感的事情。”一年来收获最大的，也是体会最深的：一个人的优秀不叫优秀，一个团队的优秀才是真正的优秀。作为客服中心的主管，一定要有能力把所有人优秀的力量综合起来，打造一个优秀的团队。团队的凝聚力是不可估量的。

客服经理年终 2024 工作总结 篇 10 xx 高速公路项目是各家银行贷款营销的重点，由于该贷款的营销，有利于稳定并增加银行存款，实现银企双赢；有利于提高银行信贷资产质量、优化信贷结构、加快发展步伐；也有利于提高银行整体竞争实力。

因此，各家银行十分重视，通过各种营销方式，积极与 xx 公司联系，要求增加 xx 公司贷款投入。我部在 xx 年取得 x 元贷款营销后，今年根据 xx 项目进展情况和公司资金使用计划，及时抓住契机，积极与 xx 公司联系，通过不懈的努力工作，在激烈竞争的情况下，向 xx 公司发放项目贷款 x 元，既满足了公司资金需求，又实现了我行贷款早投入，早见效的双赢目标，也为我行实现经营目标，提高经营效益打下了坚实的基础。

一、主要表现

1、行长挂帅，全面出击。

为抓住营销机遇，实现及时投入，行长亲自挂帅并到 xx 公司进行公关，采用多种方式与业主商榷、座谈，用我们的诚意和优质的服务赢得 xx 公司的理解与支持。

2、客户经理全身心投入，全方位服务。

我经常深入企业，了解并掌握 xx 项目的工程进展情况、资本金到位情况及公司的资金需求情况，及时与 xx 公司沟通，根据我行贷款申报审批要求上报贷款核准审批材料，适时进行贷款投入。

3、留住存款，就是留住效益。

xx 公司目前尚在建设期，无营运收入，公司存款主要是项目资本金和银行贷款形成，为了能够更多的争取存款，我们在 xx 县无工行营业机构的'不利情况下，经常放弃休息时间，经过无数次的同 xx 公司协商，公司多次从其他银行转入我行资金共计 x 万元。

同时，为了能够稳住存款，在 xx 公司每次支付工程款时，尽量要求公司先从其他行支付，以最大限度的保留我行存款。

二、积极收集资料，搞好贷后管理

xx 高速公路项目是我行信贷营销大户，贷款发放后，为保证我行信贷资产安全，我对贷后管理非常重视，并积极加强对贷款进行管理。具体为：

1、根据贷款管理要求，积极收集资料，完善贷款手续。

目前，我已收集到项目可行性研究报告、初步设计、项目批复、环保批复及开工报告等贷款所需的所有资料，为我行贷款安全了保障。

2、督促企业按借款用途专款专用，将借款资金用于 xx 高速公路建设。

目前，我部已建立 xx 公司贷款资金使用台帐，对每笔资金使用情况进行登记，并同 xx 公司协商一致，我行贷款在工行系统内封闭使用。

3、经常深入施工现场了解施工进度，根据施工进度用款，保证资金按计划、按进度用在工程项目上。

4、及时做好贷后检查工作，并对贷后资料及时入档管理。

开工一年来，我多次深入施工现场进行检查，并形成贷后检查材料 8 份，特别检查材料 2 份，大户分析材料 4 份，各种情况调查材料 7 份及报表资料上报若干份等，为保证我行贷款安全和决策了依据。

三、关注招投标，开立结算户

xx 高速公路项目一期土建项目招投标结束后，1 标段中，仅 xx 县就有，由于我行在 xx 县无营业机构点，施工单位无法在我行进行业务结算。为了能够最大限度的留住存款，我们对在我行开户的标段及其施工单位的资金实行封闭式管理，并将项目公司监理单位的所有帐户开立到我行。目前，xx 项目在我行共开立结算帐户，是我行对公存款和利润的又一增长点。

四、搞好服务，加强联系，积极推行电子银行，促进业务全面发展

电子金融业务是工商银行发展的后动力，为了充分运用先进的结算工具，作为 xx 高速公路的客户经理，我充分发挥我行结算系统优势，重点抓好上银行、金融 e 通道、汇款直通车、手机银行、电话银行等电子银行业务新产品的推介、营销，增强电子银行服务功能，并与 x 高速公路经营有限公司及 x 高速公路中铁大桥局项经部建立全面的`上银行合作关系，为其高附加值的资金结算、清算和账户管理服务，为吸收更多的结算资金奠定了较好基础。

目前，我部已同以上单位签订了上银行及代发工资协议，不仅方便了企业，对我行业务发展也起到积极的促进作用。

五、积极做好其他项目营销和存款工作

在搞好项目工作的同时，我也积极做好其他项目的营销和存款工作。xx 市奥昌工贸公司是一家民营企业，年销售收入 x 元，每月现金流量达 x 万元，经过做工作，该单位将基本帐户开到我行，目前，我们已对该单位上了上银行和电话银行，下一步，我将为其营销一定的贷款，如此之类的企业，我今年开立帐户。同时，我通过朋友关系，组织储蓄存款达 x 元。

六、

过去的一年，各项工作虽然取得了一定成绩，但为了实现我行贷款早投入、早见效的营销目标，打好二次营销的攻坚战等仍需要做大量的工作。故而，在今后应做好以下几方面工作：

1、加大同 xx 公司的联系和公关力度，消除前期事件的不良影响，尽早建立更加良好的关系。因为，贷款进入时间和额度及资本金存款一致是各家银行激烈的竞争焦点，营销手段不断变化，从工作到人情，都要做到面面俱到。

2、加强贷后管理工作，积极关注 x 高速公路项目进展情况、资本金到位情况和公司自己需求及资金使用情况，及时收集和反馈信息，保证我行信贷资产的安全。

3、全行整体联动，加强对 x 公司的全方位服务。

客服经理年终 2024 工作总结 篇 11 去年初，我们制定了公司经营目标指标，当时可能各位觉得不太可能完成，因为我们前两个月都是亏损的，但随着时间的推移，我们在年末看到的数字，已经远远超额完成了，这次的年终分配也是预藏了今年二月份的指标，剩余部分拿出了其中百分之二十几作为年终奖励，也就是说，今年二月份大家将看到的数字是第一个月就完成指标并超额，过完年后，第一个月就有好的提成数拿，因为指标高提成也高，员工中努力的还能很快加上工资。

回顾过去的一年，是正方发展历史上极不寻常的一年，去年我们采取了公开指标和公司利润，让每一位员工都明白公司每个月的经营状态，让每一个员工都随正方的成功而心跳，也为正方的危机而心焦，应该说，在透明的经营赢亏数据面前，我们不敢懈怠，我们深感压力与责任。

回顾过去的一年，我们看到好多在公司辛勤努力工作的身边最亲密的同事，有经常熬夜加班的设计部的全体同仁，默默无语、潜心好学、勇于奉献的孙剑雨；急客户所急、想客户所想，笑口常开的陈冰；赢在中国杂志主设计、动作飞快、责任心日增的杨飞；满面春风、好脾气的洪晓兵，他们都是好样的。

策划部中有我们的才女周皆婷，她服务于近十个客户，忙得不亦乐乎却依旧春风满面；有进公司不久，积极上进、虚心好学的赵宏伟；有以博客为宣传工具，大力宏扬正方文化的、慷慨而讲情义的殷德义；有我们亲爱的刚做了爸爸的植兵大师，他现在兼任两个部门的总监，负责创意和工作协调、把关，任务繁杂，精力消耗很大，但他十六年的专业经历和牧羊座的个性总是能应对各种挑战，有他在正方，我们似乎没有不敢接的策划业务。

当然我们别忘了还有每天服务于客户和同事的张孝文，由于她的努力并坚持，我们获得了多拿滋这样忠实的客户；司机赵宏伟从来任劳任怨，把出车任务当做上战场的命令，总是安全把各位送达目的地，当然他也花了不少罚金权当交了公税，好在他年底还多了一份安全奖，权当安慰奖得了。

值得我们大书特书的是我们的两位大姐，金一姬，自从负责物料供应以来，她经常在休息天被客户的送货命令所打扰，但她总是不折不扣地完成任务，并按时催缴货款，她对工作认真负责、细心，这一切得益于做财务出身的职业素养，我们期待她在新的年份能更好地把控成本使公司产生更多赢利；樊姐，樊利平，她一人身兼客户经理、办公室主管、出纳三项工作，偶尔还要当一下司机帮助公司其他人员进行业务联络，她的身影是每一个同事最最熟悉的，她不仅仅完成本职内工作，而且对于公司其他人需要帮助的时候，她总是义不容辞地、想方设法地把忙帮到底，她人品正、业务经验足、责任心超强，对于她经手的业务，她都会仔仔细细校对文稿，立争不出工作差错，应该说，我们为拥有这样的大姐感到幸福和欣慰。

最后，我们的文秘徐晶晶小姐由于工作踏实，积极好学，很快地胜任了目前的岗位，并努力向着文案职位迈进；还有我们的实习生朱雨辰，专业不对口，但也很有兴趣地感受着正方的一切。

如数家珍地把各位的长处一一道来，希望我们每一个正方员工从身边的人中取长补短，并同时反省自身的不足，用心血与汗水浇灌我们正方这块生存了十五年的牌子，希望我们在新的年份里，更加努力学习专业知识，更好地互助互动，把新年新任务努力地完成，争取不俗的业绩，年终荷包更满满。

客服经理年终 2024 工作总结 篇 12 20 x x 年的工作即将结束。一年来，在各部门同事的共同努力下，客户服务工作取得了一定的成绩。一年来，公司继续坚持业务发展与内部管理并重，实现“两手抓，齐抓共管”的管理模式，带领客服全体员工团结奋进。客户服务管理取得了一定的成绩，客户服务水平也得到了根本性的提高。

公司通过开展集中统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，推动从以政策为中心的服务向以客户为中心的服务转变，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司的可持续经营奠定了坚实的基础。客服部紧紧围绕公司整体发展目标，在做好本职工作的同时进行服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客服基础管理

进一步完善相关管理制度，主要从加强内在质量和外在形象两方面入手。通过关注公司各岗位人员的素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

二、加强业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力的全面有效落实。

为进一步加强公司业务管理制度的执行，从制度上为业务发展提供有力保障，客服部认真梳理和收集了一些需要分行客服人员学习的文件和制度，制定了加强业务管理制度执行的工作学习计划。根据学习计划，定期组织客服人员通过集中学习、自学等方式全面系统地学习相关业务管理，并要求所有参与者认真做好学习笔记、进行测试、撰写学习心得。根据测试检查情况，要求各相关岗位写出整改报告。从自身做起，树立强化风险意识，确保这项工作全面有效开展，切实提高了遵循制度、依法合规经营的自觉性。

三、以服务为主，推销为主，日常业务处理和服务工作相结合。

根据上级公司文件精神，我公司面向所有客户推出了 xx1+N 服务计划。

意味着通过举办客户服务活动，密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为有效开展活动，公司成立了领导小组和工作小组，并加强了此项工作的宣传力度，按照活动组织和宣传计划逐一落实并有效实施各项相关工作。

提高服务质量，增强客户忠诚度，进一步提高公司服务水平，充分维护客户权益，树立公司良好的社会形象。并通过上门支付报酬等一系列优质服务，为业务员的展业工作提供了良好的基础，也为加强我公司与单位的业务合作起到了很好的沟通作用。

此次活动的举办不仅增进了客户关系，提升了公司的品牌知名度，也为巩固

和推动业务增长注入了新的活力。

四、从服务本身出发，一切为了客户，不断创新服务内容。

1、积极配合分公司做好 VIP 客户工作。

2、公司理赔部做好上门理赔的精细化工作，积极为学生保险业务的拓展做铺垫，对一些社会上有影响的案例持续关注，真正体现了公司人性化的理赔服务。

工作繁忙，有成绩也有不足，在总结的同时，要不断完善。

客服经理年终 2024 工作总结 篇 13 岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职-x 大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就-xx 年的工作打算作简要概述。

为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过十五年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，20xx 年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量 宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分

展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了 15 场培训，其中服务技能培训 3 场，新人入职培训 3 场，专题培训 9 场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升(有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间)，管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了 7 场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管-理-员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速融入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三批《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的心理准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

四、存在的问题和不足

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训情况来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

五、-xx年工作打算

-xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步

提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对 20xx 年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素(对背景音乐进行调整)，对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数(酒吧、管事部的负责人参加)，提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

-xx 年将根据-x 质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心，-xx 年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

-x 年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。 7、优化培训课程，提升管理水平

-xx 年的部门培训主要课程设置构想是：把 20xx 年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

-xx 年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

客服经理年终 2024 工作总结 篇 14 x 年是中国经济快速增长的一年，我们在中国移动集团公司的大方针下，认真贯彻__届六中全会、集团公司和省公司工作会议精神，在省公司和市分公司领导的正确带领下我们结合移动通信实际，更新服务理念，深化改革管理制度，巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利

因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，各项工作取得了可喜的成绩。

一 个人客户管理与服务

为彰显 VIP 会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。x 年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换 STK 大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的. 文明建设上都取得了长足的进步。

二 中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三 外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，06 年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查。社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理。

四 投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在 06 年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度 100%。

五 日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在 06 年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

x 年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

—————分页标题—————

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/065343320010012003>