

客服部工作总结（精选35篇）

客服部工作总结 篇1

一、部门内部管理方面

1) 现本部门在职人员13人，部门经理1人，副经理1人，客户助理8人（目前1人休婚假），工程助理3人，其中社区文化宣传员1名，主要负责苑区社区文化宣传活动。因人手不足故借调物管部物管员一名前来协助工作。

2) 本月十四号下午一点由王玉琢经理组织所有客户助理、工程助理培训《物业承接查验办法》，通过此次培训让我们对物业承接查验所需的条件及程序有了系统的认识，此次参训同事就培训给予了高度的评价，通过本次培训使我们更加深刻的了解物业承接查验办法对物业公司的重大意义，同时为更好的做好物业接管的前期查验工作做好了铺垫。

二、对客户服务方面

1) 我中心员工每天保持良好的仪容仪表，并在每天的晨会上由当周的值班经理检查每位客户助理的仪容仪表，就仪容仪表未达到规定要求的客户助理我中心将给予的警告及处罚。同时我中心员工时刻用真诚的微笑热情的接待每一位业主，细心记录业主所反映的.每一个问题，用心跟进业主反映的问题并及时回复，让业主享受到我们优质的物业服务，从而提高业主满意度。

2) 现对于已维修完工的维修单位，安排客服片区跟办人员做好记录，并第一时间回复业主该单位的维修情况及记录回复的具体内容、时间、回复的联系方式、业主姓名等，以便更好的服务于业主。

3) 本月十九号由何经理带队前往中庙参加华东区域技能大赛第一、二部分，虽然我楼盘在此部分比赛中获得了较好的成绩，但在比赛过程中也发现了其他楼盘较我楼盘优秀的地方，值得我们学习和借鉴。

三、社区文化方面

1) 本月的十号我中心组织了“开开心心做月饼，团团圆圆过中秋”活动，此次活动吸引了60多位男女老少业主的参与，让大家度过了一个快乐难忘的中秋。

2) 本月二十三号15:00我中心组织业主召开了第七次业主座谈会，在前六次业主座谈会召开的基础上，我司员工的服务意识、服务质量、服务效率已大大提高，解决了业主很多的困难和后顾之忧；此次业主座谈会中，业主对我司此方面工作也给予了肯定，尤其表示我司安保工作非常突出。同时，对于此次业主在座谈会上提出的棘手问题，各部门负责人都已认真细听并做好记录，待座谈会结束后，就业主提出的棘手问题一一进行跟进处理，并给予业主回复。

四、棘手问题汇总

1、配套设施

1) 接安庆有线数字电视通知将于本月24、25日在余桥新村门口办理数字电视整转业务，若未及时到场办理的，可到安庆有线电视网络中心营业大厅补办。我部已将此通知张贴于苑区。

2) 现两苑区可视对讲问题，目前只有山水云间11幢1单元与2单元电源机箱坏、秦潭凤舞10幢3单元将卡放在上面无反映、101幢1单元、102幢2单元主机均无法存储室号，现已联系了厂家，目前正在维修中，其他单元可视对讲均无异常且在运行中。

3) 现制卡机无法制卡，已返回厂家进行维修。

2、其他

1) 现有不少业主反映园区内主干道上和花园内有虫，严重导致业主正常生活，此问题已跟相关部门沟通，现正在跟进中。

2) 现有业主反映自家花园地势明显低于公共车道，致使在雨雪天气时花园内出现严重积水且阻碍了人员出行。针对此情况我中心人员已下工作业务联系单至项目部，目前正在跟进中。

3) 秦潭凤舞100幢1单元201业主将酒店主干道路灯撞坏一盏，现业主已赔付，路灯暂缺材料，待修复。

4) 秦潭凤舞10幢2单元406租户反映其自来水有异味，我部接到此问题已第一时间与自来水公司联系并对请其对秦潭凤舞苑区主管道的水进行测试并已确认无问题，我司也已将此情况反馈予业主，但其一直坚持有异味，且自备材料并付人工费

300元要求我部协助其更换水管，现正跟进处理中。

客服部工作总结 篇2

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范前台服务。

自xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们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，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》、《前台办理业务规范用语》等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

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。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园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，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，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。客服部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，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（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，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定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。我们定期给员工做这方面的培

训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主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我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，通过一次次的活动，体现了XX小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20__多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

八、不辞辛苦，入户进行满意度调查。

根据计划安排，20xx年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为物业公司谱写崭新辉煌的一页！

客服部工作总结 篇3

岁末年初，新的一年已经开始了，我们的工作也告一段落。回首过去的一年，我们在工作中虽然没出现大的过失，但在很多问题的处理上还不到位，以及工作中的一些小细节没能做到很完美。我们小组定期由王师傅组织召开小组会议，总结问题，及时改正。下面将上一年度遇到的问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他同事带来一定帮助：

1、语言交流技巧方面：

(1)与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用请，使语气更缓和；向用户致歉时尽量用对不起，不用抱歉，这样显得更真诚；遇到用户打来电话向我们问候说您好时，尽量不要再说回应您好，可以用请问您需要什么帮助来代替；如需请用户讲话时，可以用您请讲而不要用您说；不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现漏保、招商、农业、工商等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

(3)接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决；该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想；与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

2、业务及问题处理方面：

(1)新建小区，咨询有关临时转正式用电问题：

可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

(2)关于卡表退费问题：

(3)关于石景山校表问题：

如遇到石景山区用户想校验电表的话，可以解释：因校表部门是周一至周五行政时间上班，如用户上午报修一般当天就能安排处理，可以向用户解释清楚，以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当天安排，如用户报修几天后未处理要求催办时，可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系约时。

(4)当用户反映电表表内开关合不上时，一定要给用户核实电量，不管新表旧表，因电表零度会自动掉闸，不输入电量的话开关也是合不上的，但这种情况属于正常现象，请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路，从而使表内开关掉闸或合不上，只有将有问题的线路断开后合表内开关，才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座，因线路短路可能会造成打火，会有一定危险。

(5)关于询问计划检修停电范围的问题：

可以这样解释：因为电力公司的线路是错综复杂的，具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考，做个提醒，具体可以向房产单位确定一下，因为您既然住在这个小区，作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。

(6)如接到用户来电话反映我公司人员在抢修现场由于某原因与用户发生争执并有打伤用户行为时：

可以这样解释：既然已经出现打伤人的情况，且您在现场有人证、物证，这种事件就不在我们服务范围以内了，建议您可以采取法律手段，找公安机关或拨打110等来现场查清事实，如确属我公司人员责任并造成轻伤及以上后果的话，我们工作人员就要负刑事责任了，且我公司也会对其直接责任单位和个人进行考核。

(7)如接到单位电工来电话反映处理内部故障，请我公司配合停电的，尽量让电工自行处理。因电工都应持有电工本，并由劳动局专业考试合格后才能取本，凡持证者都应具有低压带电作业技能，如确属电工能力之外的工作，再酌情安排。

(8)关于投诉问题：

如接到用户投诉电话，应先诚恳地向用户表示谢意欢迎您对我们的工作提出宝贵意见和建议，这样有利于我们工作的完善和提高。对用户投诉内容应仔细倾听，找出用户想解决的问题关键，尽量与用户沟通，帮用户解决问题。但也不能对用户一味的盲目遵从。如我公司服务或人员确实存在问题理所应当要记录，但如根本没有过失，就算用户投诉也不能受理。例：用户补卡需带房产证明，但有些用户不理解想投诉，可以向其解释：带房产证明也是为了避免将来产生不必要的纠纷，是为

用户着想，此类投诉就没必要受理。对于欠费停电用户要求投诉的，尽量向其解释清楚相关法规政策，并应将欠费交清避免停电，如用户对我公司其他工作不满意的`话，可在解决用电问题后再来电话反映，从而减少投诉单的生成。

(9) 现发现东城区一些居民表前都装设刀闸，此闸是为了方便处理用户内部故障的，产权一般属于电力公司和房产单位共有，两方均有权处理。

(10) 用户室内漏电保护器旁有两个按钮，一个是复位按钮：当线路短路或漏电，开关掉闸时，按一下此按钮开关即可合上；另一个是试验按钮(有t字型标志)：如果电表出线有电，按一下此按钮，开关就会掉闸，如无动作证明电表出线可能没电。一般情况下，用户应每个月做一次掉闸试验以确定漏电保护器是否正常。

3、工作单处理及其它方面：

(1) 因现在发派工作单已经开始考核，值班员在记录地址时要详细准确，内容应简明扼要，像一些望查看、电工已查、请先联系、强烈要求等话没必要填写，确有重要事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写，可以节省我们填写时的思考时间，也便于值长管理。不要出现错别字及病句，尽量在填写完成后再挂断电话。

(2) 值班员应保持较高的工作积极性，多利用业余时间学习专业知识，平时虚心求教，组员间互相配合，团结协作。对于平时出现的问题或重要信息，应及时记录总结，从而提高业务水平。在工作中要控制自己的情绪，保证每天的工作质量。遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。端正服务态度，将我们的服务由被动转为主动，提高服务意识，站在用户的立场去看问题。

(3) 对于已有结果的工作单，如用户有疑议的，不要轻易听信用户，可以帮其联系基层，了解具体情况后再向用户解释，与用户谈话中不要随便表态，分析谁对谁错等。

客服部工作总结 篇4

一、取得的成绩

- 1、积极配合各部门完成销售目标的84%。
- 2、恰当处理了各类投诉事件，热情接待、帮助每位需要帮助的顾客。
- 3、跟进保洁工作：保洁人员尽职尽责为顾客提供了一个干净、舒适的购物环境。

二、存在的主要问题

- 1、收银员流动性大。新入职收银员没有得到系统的培训，以致在工作中出现诸多小失误。
- 2、会员卡的办理存在诸多问题。本年度应提高办卡要求，不能随意发放会员卡。严格把关，同时希望在今后的店内活动中添加“会员活动”，这样既可以体现和提升会员卡的实用性和重要性，使顾客真正达到会员的感觉和享受。也可以增加店内客流量，提高销售额。
- 3、客服人员的服务礼仪尚存问题。应着手对客服人员进行培训。培训内容主要针对“仪容仪表”、“服务”，争取在最短的时间里让客服人员有较大的转变和提升。

- 4、加强员工的时间观念，提高办事效率。

三、计划

- 1、收银速度的快慢直接关系到顾客对超市的认可，也是直接影响我们客流动速的瓶颈。今后加强对新入职收银员的系统培训，减少失误。以“快”“准”“稳”树立收银品牌形象。以便为顾客提供优质、高效、热情的服务。

- 3、妥善处理售后服务质量问题，及时处理好前台的各类顾客投诉事件，按规定审核前台各类单据。

- 4、严格按照公司规定加强活动赠品的管理。

- 5、积极完成上级下达的各项工作及任务。

客服部工作总结 篇5

一、做好客户回访

作为客服，我们会回访我们的的客户，从他们那里搜集数据，调查他们对我们的服务的满意度，通过访问客户发现我们公司存在的问题，找到问题所在并解决掉，做好调查，询问客户遇到的问题，需要我们解决与否，无论是否是工作中遇

到了难题我们都应该好好护理不但进步，不断加强工作进程，在回访的过程中也会更具客户的要求做一定的调整，把我好我们工作的任务，让客户知道我们在做事，通过回访工作来提高客户的粘度，增加客户的信任度，保证客户能够相信我们的工作，信任我们公司。

二、提升服务质量

作为客服我们是以服务为主，服务是我们的重点，在服务中我们需要提升我们的服务质量，让客户满意，让客户信服，不断深化服务，对服务也会做好各种安排，在与客户沟通的时候我们采取礼貌回应，友好交流，不会因为客户因为对一些事情不满而产生矛盾，做实事，讲实话，不会欺骗客户，用事实说话，用真诚交流，不做任何手段，尊重客户，会做好客户工作，会从客户的角度考虑问题，从客户的角度解决问题，在沟通中保证双方的信任，提高客户对我们公司的信任度，把服务具体用到每一位客户上面，会单对单服务，根据客户的需要制定服务方案，根据客户登记来提升服务质量。

三、加强员工技能培训

一个好的客服人员需要了解和掌握的知识非常多，需要花费时间学习，为了提升不能真题实力，我们客服部会针对员工的能力具体情况做培训，培养员工服务水平，沟通能力，提升员工的服务质量，给新来的员工整理有专门的话术语录让他，牢记熟悉话术，让他们掌握其中的知识，通过练习通过学习把话术变成自己的，能够根据具体情况说出集体的内容，保证员工能够正常工作，提升他们的能力有利于让他们做更多的工作，提升工作效率，做好工作任务，更上大部队的步伐，与所有人保持同一个不掉，让良莠不齐变成一起绽放。

四、做好协调工作

我们会与其他部门做好协调工作，把我们工作得到的结果反馈到相关的部门让他们工作做相应的调整，也会反馈出各部门在工作中出现的问题，我们客服处理他们在工作中与客户产生的矛盾，解决客户出现的问题，保证工作的顺利进行，同时提升工作的质量，让工作做的更好更快。

充实的一年已经过去，我们的工作还没有结束，心得一年到来，新的工作也随之来临，我们部门会继续努力不断拼搏，在新的一年里创造出新的成绩，做好工作任务。

我做客服的工作，这一年，我也是去经历了很多，而且也是让我明白，做好一名服务人员，并没有那么的简单，虽然这份工作入门很简单，但是做好做到优秀，却是需要自己多去思考，多去想如何的服务，才能更好的为客户做好，从而得到信任，让事情处理的更好，而这一年我也是有了很多的进步，自己也是感受到自己的一个成长，工作上也是被更多的客户所信任，工作也是顺利的去开展，在此也是对过去的这一年来总结下。

的确作为一名客服，我们的工作要面对大量的客户，很多时候一些事情的处理，可能在我们看来是简单的，但是对于客户来说，却是第一次遇到，或者完全没有想到的，而这也是需要我们去有同理心，去了解客户的一个需求，去认真的做好，只有如此，才能真的帮客户去解决掉问题，而这一年，我也是遇到了各种不同的情况，但是也是由于自己有了一些经验而且也是去更好的体谅客户，一些问题也是处理的更快，同时遇到一些老客户的咨询，他们也是没有像之前那样的脾气糟糕，或者觉得对我们的一个不信任，很多的事情都是建立在多交流上面的，而客户的问题，我也是很好的去处理，工作被认可，我也是感受到这份工作所带来给我的一个成就。

除了做好手头的事情，我也是不断的去学习，去思考，对于公司的产品有了更多的了解而对于一些特殊的情况也是去了解，一些案例也是在和同事的交流中，大家相互的探讨，而共同的去进步，从而让自己真的有成长。当然我也是知道，自己的付出也是有很多，而这也是有成绩的，没有白费，学好的不但是服务的方面，更是和人交流的方法，这些不但是可以运用到工作里头，同时也是可以让我在今后继续的前行，让自己可以更好的做好一些的事情并且多去为客户而思考，他们也是会更愿意让我来帮他们解决问题，不会老是闹脾气，或者说一些难听的话语，的确如何更快的取得客户的信任，也是可以让事情办的顺，而不是和客户发脾气，其实那样也是很糟糕的，客服的工作简单在于去做就好了，而想要顺利做的更好就是需要自己多一些的思考，多为客户而着想。

当然我依旧还有进步的很大空间，也是会继续努力，在来年把工作给做的更好，同时让自己继续的成长，去有更多收获。

客服部工作总结 篇6

客服部以两个利益为中心，在三个满意的基础上，上下一致，提高了咨询成功率和预约成功率。现结合20xx年的工作实际情况，将20xx年的工作总结如下：

一、规范咨询工作：

(1)制定咨询科的各种规章制度;包括咨询服务标准、咨询部审查细则、电话访问服务标准、咨询部工作范畴将咨询部的工作要求等各个具体的工作服务标准、咨询部的 basic 工作规范等细化。

(2)规范咨询业务技术，提高咨询成功率;10月第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率为43%;迄今为止，咨询成功率约为50%，预约成功率达到60%以上，咨询和预约成功率大幅提高，前期业务技能培训和咨询服务规范效果非常显著。

1、专业知识学习，每周由咨询医师进行一次讲座，培养咨询医师的学习积极性和自主性，讲座医师能够最大限度地掌握这一专业知识，每完成一期训练就进行专业知识审查，审查成绩由课的各位讲座的医生评定，每月给别的医院打电话总结，从他的咨询中推测、理解、学习和学习别的医院的咨询技术，根据学习进行比较，找出自己的优势，发挥更好的作用。

2、定期举行咨询记录讲评会议，定期抽取每位咨询人员的咨询记录，重点进行讲评总结，及时指出咨询中存在的问题，着重提高咨询质量咨询医生的技术和市场营销的交流，各医生咨询其他人的评价。

3、个人分析自己的咨询记录，每周进行一次咨询成功率和预约成功率的统计，及时分析曲线变化的原因，找出重点，分析各个细节的问题。

4、完善咨询患者访问机制，随访机制主要应用于患者预约和就诊后患者，应用后从当初的43%预约成功率提高到74%，大幅上升。对于那时预约的患者，没有接受过发送预约号码的诊断为的患者，会发送咨询的电话号码。

(1)分析第二天第一天预约的患者诊断情况，对未就诊的患者进行电话访问，了解未就诊的原因和诊断动态，及时重新进行市场营销

(2)如果因为电话忙而中断的话，第二天发送道歉信息，重新开始追踪

(3)每天两次(早上9点前、晚上4点前)发送催促就诊的信息

(4)根据个人特点和工作要求进行岗位调整;网络咨询和电话咨询具有不同的特点，根据网络咨询和电话咨询量的比例，适时进行岗位调整

二、进行各类信息收集，及时进行分析反馈

我从10月开始写了各种报告书。包括广告信息统计、本部门各种数据统计、指导诊疗各种数据统计、初诊信息源统计、其他医院营销信息收集

1、按医院要求收集各种信息。

(1)、我院广告信息收集、广告监测

(2)、由其他医院营销手段收集

2、与电话情报收集商谈

(1)、初诊信息收集

(2)、专业文件管理、保密原则

(3)、及时准确统计收集的信息，为医院各部门提供有价值的种类，确保数据的准确性。

(4)、根据医院经营的要求，有效分析和提出各媒体投入的广告。

(5)、创建客户服务文件：对患者进行分类管理，分为预约患者，初诊患者制作文件。

3、输入制度：

(1)、每天收集一次，确保及时输入数据

(2)、就诊后患者资料——患者姓名、性别、年龄、职业、联系方式、就诊的疾病。

(3)、访问方式包括邮件问候和电话访问

(4)、制定访问标准，统一访问内容，对访问医生进行专业和技术培训，确保访问工作质量

(5)、计划阶段：与企划部经营部合作进行患者满意度调查，每天5人，主要以预约患者为主。及时反馈分析访问结果，报告相关领导，特殊病例应反馈

三、网络咨询工作

10月中旬开始与网络部的网络咨询，9月在网上接受了患者25人左右的诊断，10月在网上预约了77人，55人的诊断成功，与9月相比倍增的11月网上预约了100人，成功的有69人，与10月相比再次上升了25%。

1、创建QQ咨询数据库和业务数据库可节省时间，使回答更加专业化、直接复制。

2、预约访问问题。

(1)用各种方法取得电话号码，进行详细的分类登记，预约后用邮件发送预约号码，对于个人预约后的未就诊患者，与电话咨询一起参加访问，理解未就诊原因，进行再营销。

(2)分类管理QQ，及时公布和传播活动信息。

(3)咨询人的专业性和积极性问题：

负责人回答商务通知和qq咨询，每月交换一次，有助于确立新鲜感和积极性。在林院长的大力支持和正确指导下，在其他各部门的积极合作下(如指导、检查、超声、x线及临床各科)，客服部的工作进展顺利。在今后的工作中，我们寻求认真的工作态度，不断学习，不断提高，为医院的发展贡献自己的力量。

客服部工作总结 篇7

1、督导团购、黄页、宽带“跨越万户县”业务发展。截止x月25日，共完成邮政局、安家财政所、商务局、海 岚数控累计 178 部，完成团购预算 68%;黄页签约 5000 元;完 成宽带跨越发展业务量 574 部，各分局、网点的接入点下沉工程 正在陆续开通，预算 x月、x月份将形成宽带发展高潮。

2、全面开展本地畅打签约，移动客户存量维系保有工作 计划完成。 本月累计签约本地畅打套餐 1300 余户， 极大地稳定了用户， 移动用户快速下滑的局面得到初步遏止。

3、启动“渠道季”网点营业门面及互联网手机卖场装 修，卖场已于x月25日开业、乡镇网点营业门面协议已签订。

4、收集竞争商情信息，开展157话务回流策反工作。 本期商情信息：通过广泛地在城区人流集中区开展路演 活动，具体营销政策为：用户缴300元购手机，送200元话费（80元立即到帐，120元分12个月到帐），送自行车一辆， 套餐任选，被叫免费，无保底，用户不选择来电显示则不收钱。

5、农村分局营销工作。 开展了农村分局手机进村组规模推进，烟信通营销共分5个小组，截止x月25日净增烟信通手机195部

6、农村刷墙广告25块预计在本月底可全部完成。

7、迎接市公司楚总一行到郧西公司调研手机规模发展的 问题，到土门、香口网点现场观看了解情况，召开前端、部 分分局负责人座谈会，增强业务发展的信心。

8、到上津分局、土门分局、观音分局检查手机规模发展 落实情况、营业厅宣传落实情况，总体情况比7月初有较大 改善，横幅悬挂已到位。

9、对营业班业务办理原始工单、装机线位问题进行了调 查并通报考核。

10. 行风评议相关事项落实准备。

xx月份工作计划

1、接应全市“大战一百天 打好五大仗 规模大发展”集中营销活动。

2、拓展空中充值站点，落实农村渠道“1+n”、“一村一 店”规划建设。

3、优化调整全业务佣金体系。

4、落实行风评议相关工作，提升营业厅服务水平。

5、做好三季度各项营销活动的考核兑现工作，督导国庆期间业务营销。

以下提供一篇月工作总结给大家参考！按照县安委会的有关文件精神，六月份在全乡开展安全生产月活动，我乡党委政府高度重视此项工作，XX年5月13日专门组织召开了安全生产工作会议，由乡长陈敏同志亲自主持，布置了我乡安全生产月的有关活...

回顾一个多月的工作，写出自己这段时间来的工作总结，主要有以下几条：

一、仓库保管员的工作1、配合部门同事负责仓库缸配件上油、防锈及除锈工作及各项记录工作;2、配合部门同事负责仓库缸配件的入库、出库工作，按标准操作程序做好各项工...

为进一步贯彻落实上级有关安全的文件精神，按照市教育局和中心校《关于开展学校安全月活动的通知》的要求，进一步提高我校广大师生的安全意识，保护学生安全健康的成长，保障学校的正常教学秩序，围绕安全伴我在校园，我把安全带回家这一...

一、通过调试设备到日常工作和学习积累使我对本公司有了一定的认识。

我自20xx年月日以设备调试工程师的身份，到本公司对kdon4500/4500制氧设备进行调试，经过数天的流程确认、仪表校对、单机试车、联动试车、设备吹扫、裸冷、装砂、隐患...

1、正确履行会计职责和行使权限,认真学习国家财经政策、法令,熟悉财经制度;积极钻研会计业务,精通专业知识,掌握会计技术方法;热爱本职工作,忠于职守,廉洁奉公,严守职业道德;严守法纪,坚持原则,执行有关的会计法规.在局会计工作规范...

这是一篇关于月工作总结的范文，可以提供大家借鉴！1、全市卫生大检查第一次明查通过公司全体干群努力，达到预期目标。

2、城区蚊、蝇防治工作全面展开，今年根据创卫工作需要新增控制范围2平方公里，目前蚊、蝇控制范围已延伸至平阳社区。

一个月的见习是短暂的。但是我的收获是丰硕的：首先。我先简单说一下这一个月的工作状况。通过护士长的讲解。我了解了护士分不同的班：责护。是负责输液和换药的。八四班。是中午连班。但下午四点下班。

积极做好成本核算和费用报销工作负责公司成本核算工作，成本管理是财务工作中重要的一项工作内容，只有掌握生产工艺才能准确的计算成本，工作期间我认真学习公司生产工艺流程，主要包括产品结构构...

客服部工作总结 篇8

尊敬的领导：

我是在20xx年12月12日接受客服部工作的，现请允许我对12月的基本工作给您做一总结和汇报：

客服部12月计划完成工作以及完成量如下：

一、整理和制作各类回访话术,客户信息资料表格,日常报表等客服部常用表格.现在已经建立一套比较完整的表格，后期的工作中电话回访等都能需要的，都一一做了准备。

二、迅速收集销售部在建店之后所有销售出的车辆信息.并且予以核实。对本月的销售车辆进行5DC和7DC的回访。对销售出的新车，接近3个月的，我分别打了电话，并发送短信进行通知首保事宜。由于销售这一块没有做出事先安排的面访工作，所以在5DC和7DC这一方面没有得到开展。

三、收集售后在建店之后所有进行过维修保养的车辆信息,并对本月的维修保养车辆进行3DC的回访. 3DC电话是每天客服部的必修科目之一，除了3DC，计划还有一个售后维修的面访，但是由于本部门实在人员不足，分身乏术，这部分工作也没有开展起来。

四、收集预约保养信息,(可从其他单位转来一部分客户信息),并且和售后沟通预约保养相关事宜，然后进行尝试。现有的客户资料已经有了很多。预约招揽工作在本月共对目前所有的客户发送了2-3条短信依次通知了咱们店的地址、预约保养的优惠、以及店面进行的其他活动通知。但是在电话招揽这一方面开展的不是很好，拨出的电话量不是很多，目前收到的效果（据售后每日维修台数而言）并不理想。

五、初步建立会员体制,撰写会员章程,会员待遇.建立较完整的会员销售渠道。会员卡最终定型、章程、推行办法、销售办法已经完善，现在由市场部给我们在制作会员材料，制作好了之后会员就可以进行推广。会员这一方面所花费的时间比较长，过程也比较周折，但是我们最终根据了我们店的实际情况，制作了适合我们店的会员类型。

六、初步建立客户投诉处理机制,建立投诉登记表。各个部门投诉处理单已经建立完成，但是还没有和销售售后经理进行沟通。这项工作在1月份我会与销售和售后部门经理进行沟通。

12月的工作，重点是放在售后上的。售后经理的大力支持和配合，使得工作开展的比较顺利。每日的回访工作按部就班的进行，销售部在12月前销售的车辆也做

出了首保的招揽。唯一不足之处在于日常招揽电话量没有上去，在1月我会将它放在重点。

以上是我对12月的工作总结，请领导给予批示。

客服部工作总结 篇9

回首20xx年，可以说是客服部在摸索中学习的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实。

自下半年调客服部以来，对综合管理员的职责任务了解欠缺，为了尽快适应新的工作岗位，我自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。从摸索到熟悉，边做边学，一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼；另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这几个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情肯干、甘于奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作的重点和难点。

20xx年度已平稳度过，在日常对客户服务的'工作中，我部人员对客户的咨询、提出的问题和困难做到了耐心、细致解答、给予合理建议，为客户排忧解难。在接待客户投诉、报修时我部人员能够积极跟进，主动询问客户对处理过程的满意程度，为管理处提供有价值的客户意见和信息，我部全体人员在公司各级领导的正确指导及精心组织下，以饱满的热情、奉献创新的精神，取得了阶段性的成绩。面对过去的一年，总结工作实践过程中我们所做出的改变，同时也要总结现有工作中出现的新问题，不断改进工作方法，管理理论及实践水平，为了总结经验，促成20xx年工作再上一个新的台阶，现将20xx年工作总结如下：

一、20xx年度部门主要工作完成情况

1、客户服务方面

①小区收楼、入住、收费情况

由于小区投入使用已5年多，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此20xx年度我部共办理：应交房96户；实际交房121户（其中包括车位18户，储藏间1户、店面1户）；截止到12月31日止，小区已达到交房条件为1407户，累计交房为1258户，交房面积156774.65，交房率为89%；截止到12月31日止，小区入住客户累计779户（其中已装修入住的690户，未装修入住的89户，包括店面），入住面积：95257.58，入住率为62%；

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。共发放客户缴费通知单约460份。对未按时交费的客户，组织区域管家与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问、短信等各种方式进行催缴工作。

截止到20xx年12月31日止，全年应收管理费1061102元（其中已装修入住672888元、正在装修50382元、未装修入住76452元、未售出租47928元、装修未入住21552元、未入住187976元、未交房反租3924元），实收金额为972862元（其中续交物业费790749元，业主交房一次性收取物业费129502元，店面物业费52611元）；其中全年累计优惠76098.6元（未入住按50%收取，在物业费到期后两个月内一次性交一年可送两个月）；截止到20xx年12月31日止，累计欠物业费248609元（其中已装修入住的欠费66779元，未入住欠费181830元）。

收费率情况：

①已入住应收费户数724户，已收费户数673户，收费率为93%；

②正在装修应收费户数88户，已收费户数56户，收费率为64%；

③未入住应收费户数407户，已收费户数185户，收费率为45.5%；

④店面应收费户数94户，已收费户数34户，收费率为36%；

有偿便民服务收费共计21252元（其中家政19742元，水电维修360元，中介疏通1150元），支出8767元（为员工服务加班工资）；

日常工作及完成情况

本年度共计处理客户日常报修及发现的问题共计856件；已完成846件处理率98%，并反馈客户；处理客户投诉共计57件，全部完成，处理率100%。

本年度，共计向客户发放各类通知、温馨提示等21次，约1897份。做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作；社区文化类在重阳节举办了为60岁以上老年人免费体检活动。

除此之外，还为客户办理了车位续租、装修、网络接入、门禁卡、广告等日常工作。具体数据如下：

截止到xx月xx日止，办理客户装修共计147户；累计办理移动网络接入共计21户；车位出租办理共计18个；其中C区12个、B区6个；为客户办理门禁卡276个；收取广告费全年累记为15220元；

入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，截止到20xx年xx月xx日我部门对小区入住业主进行入户调查走访153户，走访反应出的问题统计：服务态度3起，后勤保障23起，安全及车辆秩序16起，保洁绿化17起；截止到20xx年xx月xx日共发放业主满意度调查表422份（全部入户调查），调查得出小区业主对我管理处总体的满意度为85%，其中别墅区域满意度为92%，AC区满意度为90%，B区满意度为76%，DC区满意度为86%；

2、后勤保障方面（原工程部）

①20xx年度共完成1651项零维修工作；其中水电的有897件，已处理883件，处理率为98%；土建的有513件（包括上报工程和自行维修、玻璃门窗等），已处理463件处理率90.2%，智能化的有147件，已处理133件，处理率90.4%；电梯94件，全部处理，处理率为100%；

②因小区路灯灯头老化，草坪灯被人为损坏，为此改造小区路灯灯头、草坪灯共100盏；其中路灯60盏，草坪灯40盏；

③原多层单元内各层都装有插座，业主借机用其为电动车充电，经发现后为控制用电，统一更换面板共232块；

④每月抄写计算电表，配合收费员做好每月电费计费的收取工作；

⑤严格按照消防管理规定抓好楼宇消防设施的日常管理，规范消防设施设备的维修保养；使应急灯、疏散指示灯系统处于运行良好状态；更换过期及压力不够的灭火器共145瓶，更换消防水袋共50条；

3、保洁、绿化方面

保洁绿化在各项工作执行当中，对小区所管辖范围内的卫生设施进行了统筹管理，具体工作如下：

①一年来，保洁冲洗小区主干道路面、架空层、广场、水池、车库等各6次，未交房空房卫生大扫除17套，清刷小区周边红砖1次，清洗、抛光电梯不锈钢门共27扇，清捞污水进2次。对各保洁工作区域进行了规范的划分，以个人清扫10个楼道为标准，将架空层纳入楼道清扫范围，以确保更好的开展工作；

②小区绿化日常工作因绿化工不稳定，经常出现缺编，导致小区绿化出现苗木茂盛、杂草重生、浇灌困难等现象，养护工作做不到位。为了让小区环境美观不受影响，今年聘请外小工对小区绿化地的杂草进行清除，共计用工时为81个；以便于绿化员可以及时对草坪进行修剪、造型、打药，根据气候变化时进行施肥、补苗和病虫害防治等工作，确保区内的绿化养护质量。

③根据工作中积累的经验，不断创新，下半年绿化杀虫使用3米长杆喷管，取代以前爬楼梯不安全的农药喷洒；改用了塑料条绳打草刀头，以后将不再请大量人力拔草，夏天对苗木的浇灌采用了1寸水管，取代了以前用消防水袋浇水，为公司节约一定的人员及资源成本；创造出更为专业化的保洁绿化服务体系；

二、工作中存在的不足：

1、工作人员服务意识、团队意识有待提高；

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时，各部门的衔接不是很到位；

3、客服员走访业主时，经常吃闭门羹，那足以证明我们的服务工作还没有做到位；

- 4、工程人员技术水平还比较欠缺，专业化知识远远不够；
- 5、仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签；
- 6、二次供水、配电房等自保的各类公共设施设备无保养、无记录；
- 7、质量管理落实不到位，检查发现的问题，纠正力度不够。
- 8、考核制度还不健全，执行不力。
- 9、管理人员水平与专业管理人员水平还有一定的差距。
- 10、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。
- 11、我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分置不够细致、完善，对档案进行分管备存容易造成混乱。

三、20xx年度的初步工作计划及总体工作目标

随着公司的脚步迈入新的一年，客服部总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的`收费指标，完善档案管理并将对客服工作做深、做细；具体工作如下：

- 1、重新制定和细化本部门的工作职责；把客服、保洁、绿化、后勤制度统一修改为《客服部管理制度》，改进各组的工作流程，做到有制度、有实施、有检查、有改进，并形成相关记录；
- 2、实行区域管家现场办公制，以方便业主的咨询、报修、等其它便民业务的快捷受理，不管大事小事，都要做到客户随叫随到，客服热线确保24小时都处于待机状态；全面开展定期或不定期的小区巡视检查工作，并为此制订详细的巡查制度、报修程序、及检查完成跟进工作要求，做到发现问题、及时处理、全程跟进；两年内将打造出区域内金牌物业管家；
- 3、客户报修、投诉的处理和解决是我部日常工作的重要环节，为更好的掌握客户信息，了解客户对我处工作的满意程度，提高工作效率，我部针对每一个客户的投诉、报修将采用专人接听电话，处理各类报修及时率达到98%，返修率不高于5%；一对一的上门或电话方式进行回访，询问客户投报人对我处接报后员工的服务态度、解决时间、处理情况；
- 4、建立档案管理专柜，将客户的资料、部门内部各类检、巡查资料统一放置于档案柜里，以便于查找，并由专人负责归档、借阅。
- 5、落实月、季、年度公共设施的保养及库房管理工作，做到设施设备有保养、有检查、有记录，库房干净、整洁、条理清晰、标识准确；
- 6、加强保洁绿化工作的细节管理，主抓细节问题上的保洁绿化作业问题，落实好考核工作机制，对于保洁绿化员每天所清扫、修剪区域进行多次的检查，从组长到主管，从主管到区域管家分为三级制检、抽查工作，同时为保洁绿化员每天设立较为准确的时间节点，并按时完成工作；人员管理上实行人性化管理，增加员工的业余生活，不断提高员工的积极性。

回首20xx年物业公司客服部可说是进一步发展的，一年精益求精完善各项治理性能的一年。在这当中物业客服部得到了公司领导的关心和支持同时，也得到了其他各部分的大力协助，经过全体客服职员一年来的努力，工作客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，业户至上的服务理念深深烙印进每一位客服工作职责员的脑海。

回顾一年来的客服工作有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实了公司各项规章制度和客服部各项制度

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，20xx年的重点是深化落实为此客服部，根据公司的发展现状加深其对物业治理的熟悉和理解。同时随着物业治理行业一些法律、法规的出台和完善客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际积极开展了客服职员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间加强对本部分职员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中碰到的实际题目展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服职员对服务理念的了解更加的深刻。

三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计日接待各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将题目解决。同时根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、xx区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标积极开展、xx区物业费的收缴工作。终极在物业经理、书记及其它各部分的支持下完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成xx区每季度进户抄水表收费工作的同时又完成了公司布置的新的任务——xx区首次进户抄水表收费工作。

六、xx区底商的招租工作

制定了底商的招租方案并在下半年引进了超市、药店项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在x月份完成了、收楼工作；同时又完成了部分xx区回迁楼收楼工作。

八、组织开展了募捐活动

在得知消息后物业公司领导，立即决定了在社区内进行一次以为灾区人民奉献一份爱心的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后客服部全体职员积极献计献策，圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的力度，在小区门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

十、业主座谈会

在春节前夕组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定，并提出了公道的建议。

总之在20xx年的工作基础上，20xx年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信只要我们勤奋工作努力工作，积极探索勇于进取，我们一定能以最大的努力完成公司下达的各项工作指标。

客服部工作总结 篇10

时间如白驹过隙，转眼来到x集团公司已经有有余，能够成为一员，我感到十分荣幸。在这段不长的时间里，虽然没有做出闪闪发光的成绩，但对这份工作我也有很多的收获。

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。我要特地感谢领导和同事对我的入职指引和帮助，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指导下，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汇报。

一、通过学习和日常工作积累使我对有了较为深刻和更进一步的认识

记得刚到时，这里所有的一切对于我来说，既新鲜也处处存在挑战，新部门、新组合，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。刚开始我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。在这段时间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，使得我的工作才能够顺利开展。

来到第一天，我幸运地赶上了“季度总结暨表彰会”。在会上领导表达了公司的愿景并表彰了一批表现优秀的员工。让我感受到能够成为一员是一件很骄傲的事情。

二、认真学习岗位知识，工作能力得到了一定的提高

对于一个客服专员来说，做客服工作的感受就像是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得摸鼻试泪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，在两年多的客服生涯中，我一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融因用户所产生的这种“辣”味，这就是客户服务专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。

三、对日常投诉工作处理得当。

刚进入这个部门，因为对这里的工作了解还不是很深，所以同事们让我先从处理投诉做起。投诉大多都是突发性的事情，所以能让人提高很快。我在以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，因为所处的职位不同，我们所站得立场也不相同。我们始终用积极的态度应对交房和日常出现的投诉问题，城中央办公楼北楼自20xx年11月30日正式交付，通过公司各方共同努力，交房工作整体进展顺利，截止12月5日世纪城共计交付：32户。随着冬季到来，世纪城A2区开始首次供暖，中间出现了各种各样的问题，业主的投诉量随之增加，但我们会同公司相关部门一起把出现的这些问题一一化解掉。

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公司维修管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并每周对已维修问题进行跟进。经过大家共同努力，维修的工作效率明显得到提高，反复维修率降低业主满意度有所提升。

业主无法理解新房会出现渗漏水问题，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、项目部相关专业人员积极响应公司决策，现场勘察，分析原因，制定维修方案，安排施工计划并接受业主监督。最终广大业主从公司的处理方案以及工作人员积极地处理问题的态度上接受了我们的维修方案，此渗漏水问题逐步得以解决。

A12号住宅楼生活电梯由于暖气试水发生渗漏现象，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，此问题现已修复完毕。同时在设计方面，出现大量的工作失误，A15分区车位被消防智能系统设备占用，导致业主无法收车位，引起业主投诉。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，方才化解这次纠纷。A17分区多条排废水管道建在了业主车位线上，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，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！

客服部工作总结 篇11

项工作计划完成情况：

9月份5项工作计划完成情况：

1、督导团购、黄页、宽带“跨越万户县”业务发展。截止9月25日，共完成邮政局、安家财政所、商务局、海岚数控累计178部，完成团购预算68%；黄页签约5000元；完成宽带跨越发展业务量574部，各分局、网点的接入点下沉工程正在陆续开通，预算10月、11月份将形成宽带发展高潮。

2、全面开展本地畅打签约，移动客户存量维系保有工作计划完成。本月累计签约本地畅打套餐1300余户，极大地稳定了用户，移动用户快速下滑的’局面得到初步遏止。

3、启动“渠道季”网点营业门面及互联网手机卖场装修，卖场已于9月25日开业、乡镇网点营业门面协议已签订。

4、收集竞争商情信息，开展157话务回流策反工作。本期商情信息：通过广泛地在城区人流集中区开展路演活动，具体营销政策为：用户缴300元购手机，送200元话费（80元立即到帐，120元分12个月到帐），送自行车一辆，套餐任选，被叫免费，无保底，用户不选择来电显示则不收费。

5、农村分局营销工作。开展了农村分局手机进村组规模推进，烟信通营销共分5个小组，截止9月25日净增烟信通手机195部

6、农村刷墙广告25块预计在本月底可全部完成。

7、迎接市公司楚总一行到郧西公司调研手机规模发展的问题，到土门、香口网点现场观看了解情况，召开前端、部分分局负责人座谈会，增强业务发展的信心。

8、到上津分局、土门分局、观音分局检查手机规模发展落实情况、营业厅宣传落实情况，总体情况比7月初有较大改善，横幅悬挂已到位。

9、对营业班业务办理原始工单、装机线位问题进行了调查并通报考核。

10、行风评议相关事项落实准备。

10月份工作计划：

1、接应全市“大战一百天打好五大仗规模大发展”集中营销活动。

- 2、拓展空中充值站点，落实农村渠道“1+”、“一村一店”规划建设。
- 3、优化调整全业务佣金体系。
- 4、落实行风评议相关工作，提升营业厅服务水平。
- 5、做好三季度各项营销活动的考核兑现工作，督导国庆期间业务营销。

客服部工作总结 篇12

在这段时间的工作学习中，对同方人环有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了同方人环承担、探索、超越的精神，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力。在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到主动工作。经过4月中旬去北京的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的印象。

当然，我在工作中还存在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献。

客服部工作总结 篇13

以上是一年来客服部的主要工作事宜，有了这一年来与业主的磨合和公司领导的支持，客服部全体人员有信心做好明年的物业费收缴工作及西区的收房工作。

一、 深化落实公司各项规章制度和物业部各项制度

在20__年初步完善的各项规章制度的基础上，20__年的重点是深化落实，为此，物业部客服根据公司的发展和物业管理行业不断发展的现状，积极应对新的形式和需要，结合蔚蓝国际的实际情况，分批分次的对客服人员进行培训考核，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，物业部客服也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势；

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对20__年客服工作中人员的理论知识不足的问题，20__年着重对客服人员进行了大量的培训：

1、 培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、 本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、 积极应对新出台的法律、法规，20__年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为20__年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止20__年底未出现因供暖工作造成的投诉。

三、20__年物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，20__年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

四、积极应对突发事件，认真做好震后维修解释工作

今年5·12汶川大地震给很多地方造成了不同程度的破坏，西安作为离汶川不远的地方，影响也很大，国际大厦也受到不同程度的损坏，震后大厦的维修工作的协调跟进由物业部客服来负责，客服人员本着对公司高度负责的态度，从一开始就跟进着维修工作，同时对受损的业主的安抚工作也由客服人员具体负责，为了兼顾公司和业主的双重利益，客服人员经常与业主进行沟通、解释，由于部分业主的不理解，工作进行得很困难，维修工作也不是很顺利，但是，大家从没有就此退缩，最终，经过近一个月的时间，维修工作顺利完成，未出现业主闹事的情况，平衡了双方的利益。为了增强大家处理已经突发事件的能力，物业部客服申请购买了《陕西省公众应急指南》分发给广大业主，使大家学习应变各类突发事件的能力。

五、响应国家号召，积极在写字楼宣传节能降耗

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

六、后期零星交房工作有条不紊的进行

截止20__年底，国际大厦写间累计交房 180 套，其中a座46 套，b座134套。办理装修176 户，随着像等大型企业的强势进驻，x地区的商务氛围更加的浓厚，而国际的知名度也不断提升。

客服部工作总结 篇14

客服部以二个效益为中心，以三个满意为基础，上下齐心，咨询成功率与预约成功率都有了提高。现结合__年工作实际，将20__年的工作总结如下：

一、规范咨询工作：

(一)拟定咨询科室各种规章制度

包括咨询服务标准，咨询部考核细则，电话回访服务标准，咨询部工作范畴，咨询部工作要求等，细化各个具体工作的服务标准，咨询部的基本工作规范等

(二)规范咨询业务技巧，增加咨询成功率：

十月第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率在43%；，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的业务技巧培训及咨询服务的规范效果是非常显著的

1、专业知识的学习：

a、每周一次由咨询医生进行讲课，培养咨询医生的学习积极性和自主性，讲课医生能最大限度地掌握该项专业知识

b、每结束一期培训进行一次专业知识考核，考核成绩由科室各位曾讲课的医生进行评定

c、每月拨打其他医院的电话进行总结，从他们的咨询中揣摩、了解、学习其它医院的咨询技巧，在学习的基础上进行比较，找出自己的优势，更好地发挥

2、定期召开咨询记录讲评会议

a、定期抽查每个咨询人员的咨询记录，重点在于讲评总结，及时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量

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、个人对自己的咨询记录进行分析

d、每周一次进行咨询成功率及预约成功率的统计，及时分析曲线变化原因，找出重点，分析各个细小环节的问题

3、完善咨询病人回访机制：

回访机制主要应用于预约病人及就诊后病人，应用后从当初的43%的预约成功率提高至74%，有了大幅度的上升

a、对于当时预约病人，发送预约号；未就诊的病人，发送咨询的电话号码

b、第二天对于第一天预约病人就诊情况进行分析，对于未就诊的病人，进行电话回访，了解其未就诊原因及就诊动态，及时进行再次营销

c、如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪

d、每天二次(早九点前，晚四点)发送提醒就诊的信息

(三)根据个人特点及工作要求进行岗位调整

网络咨询及电话咨询有不同的特点，根据网络咨询和电话咨询量的比例，适时进行岗位调整

二、做好各类信息收集，及时进行分析反馈

自十月份起拟定了各种报表，包括广告信息统计，本部门的各类数据统计，导诊各类数据统计，初诊信息来源码统计，外院营销信息收集

1、按医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、信息收集

d、初诊信息收集

e、专档管理，保密原则

2、对所收集到的信息要及时准确进行统计，及，成功就诊55人，较九月份上升一倍；十一月份网络预约100人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%。

1、qq咨询资料库及商务通资料库的建立，使回答更具专业性，且可以直接复制，节省时间

2、预约回访问题

1)通过各种途径获取电话号码，并进行详细分类登记，预约后即通过短信发送预约号，对于个人预约后未就诊病人，与电话咨询一起参与回访，了解未就诊原因，进行再次营销。

2)将qq进行分类管理，及时公布及发送活动信息。

3、咨询人员的专业性及积极性的问题：

由专人回答商务通及qq咨询，一月更换一次，有利于新鲜感及积极性的建立。在林院长的大力支持和正确领导下，在其它各部门的积极配合下(如导诊，检验，b超，_光及临床各科室)，客服部的工作得以顺利开展。在今后的工作中，我们将会以求实敬业的工作态度，不断学习，不断提高，为医院发展贡献自己的力量。

客服部工作总结 篇15

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

一.深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度。

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。

二.深刻了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训。

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__栋，共计__户住宅，共__单元。总体上已收楼__栋，办理入住__户，其中具备办理入住条件共__户，未办理入住手续为__户。闲置房屋共计__户，其中空置房__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__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，在学习与客服工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争客服工作认真细致，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。

三.落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他客服工

作任务。

1. 每月完成一次对空置房的巡检与记录客服工作，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客服工作，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客服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客服工作。

4. 负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进客服工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有 __ 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客服工作(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 __ 户，现已催缴收取 __ 户，B2 已到期 __ 户，现已缴纳 __ 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客服工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段客服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。

四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质。

业主的满意就是物业服务的终极目标，在客服工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会客服工作经验不丰富的我而言，客服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。

客服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客服工作中的缺点，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、表格数据等基本客服工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。

3. 进一步改善自我性格，提高客服工作耐心度，更加注重细节，加强客服工作责任心和培养客服工作积极性。

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。

物业客服部

客服部工作总结 篇16

20xx 年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，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，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。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，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的举措，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服人员加强学习文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

不断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。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20xx年的工作如何进行改进做如下安排：

1、抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

2、配合公司三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

3、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险。

客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三赢。

客服部工作总结 篇17

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上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。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存

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/096124112004011013>