

有关客服个人工作总结集锦（35 篇）

有关客服个人工作总结集锦（通用 35 篇）

有关客服个人工作总结集锦篇 1

时光如梭，不知不觉中来服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容：

1、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；其中交付园区共 92 户，办理交房手续 46 户，办理装修手续 7 户，入住业主 2 户。

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信

息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函 150 份，整改通知单 H5 份；温馨提示 55 份；部门会议纪要 23 份，大件物品放行条 1387 余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少：

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。

对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前 3 日，大家每晚都加班至凌晨两三点。

交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪；她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢？通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工

作为，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。

在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正；在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧；接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。

细节因其小，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

3、工作学习中拓展了我的才能。

当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在 20_ 年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，

不断提升，加强以下几个方面的工作：

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客户服务接待流程及礼仪。

2、加强文案、会务等制作能力；拓展各项工作技能，如学习photoshop, coreldraw 软件的操作等。

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

4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

有关客服个人工作总结集锦篇 2

我于 20_年一月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，一个多月来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

1、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为

服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在 20__年工作计划中详述。

2、学习商场工作内容阶段

一月初公司安排我去考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于一月 3 日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于一月 6 日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20__年一月 8 日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进更好的发展。

3、初步介入商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给

我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

4、自我工作开展阶段

4月16日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查 and 整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于一月25日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于11月25日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和竞争力打造有了一个比较深刻的理解和认识。有20%—30%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程

中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

有关客服个人工作总结集锦篇 3

光阴荏苒，岁月如梭，辗转间时光的年轮即将在 20_ 年的末端刻下最后的齿痕。回顾过去一年的工作历程，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，通过自身的努力，基本完成了本职工作，同时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、工作中的收获

1 . 制作客户档案表格，对客户进行档案管理

任职客服期间，因为客户信息的运用频繁，因此对客户进行归档尤其重要。期间，按客户所做终端医院的所在地区对南区客户信息制作了“纳百特南区客户联系表”（按客户本人的姓名、电话，内勤电话，开票单位，收货人、收货人地址、收货人电话，发票收件人、发票收件人地址、发票收件人电话，客户所做产品以及客户所做终端医院对南区 126 位客户进行档案管理），并针对客户本人相应制作“南区客户详细地址”表格（按客户姓名、电话、地址对 126 位客户进行详细地址留档）。

2 . 熟练掌握客服部工作流程

任职客服期间，由最初接触客服工作时的手足无措，通过自身努力学习和实践以及经过时间的推移，对工作流程的掌握慢慢变得游刃有余。期间，不仅自身熟练掌握了客服的工作流程，而且对在工作期间发现的问题及时与客服主管进行讨论并解决，解决不了的问题及时呈报了上级部门。

3 . 熟悉客户基本信息

任职客服期间，在对客户服务的过程当中，通过与客户的沟通交流，对

客户的信息有了初步的了解，且明确知道部分客户的产品月需求量。期间，通过与客户的沟通，发现客户信息的变更并捕捉到一定的客户需求，且及时对这些信息向销售部进行了信息反馈。

4 . 自身综合素质得以提高

任职客服期间，通过解答客户疑问，对客户所需信息进行反馈，解决客户需求，以此服务客户。期间，对自身工作效率以及作为客服人员的心态多次进行否定和反思。

客服人员的工作极其繁琐且无序，某件事情进行到一半再回头继续的时候早已忘了要做什么，是时常会发生的事情，为了避免类似的情况发生，进行工作备忘以便客服工作变得有序就变得十分必要。这样的工作习惯有助于自身工作效率的提升。服务客户期间，客服人员需要经常性地满足客户的需求，然而因为某些客观条件的限制，有些时候难以让客户的所有需求都得到满足。这就要求我们不轻易承诺，承诺了的事情就必须及时有效地解决。注重解决事情的时效性，很大程度上提升了自身的责任感。

客服人员的工作因为涉及到公司多个部门，或多或少都会因为人为因素造成某些过错或失误。勇于承认错误并及时有效地更正错误，最大程度的止损，让错误止于己而不是同事之间相互埋怨是十分必要的。勇于承担责任，不大幅度地计较个人心理得失，对自身心理素质的提高有极大的帮助。

二、工作中的不足

1 . 沟通技巧不足

任职客服期间，在与客户沟通交流时，有时不能精确传达客户所需信息，不能有效安抚客户情绪。

2 .专业知识不足

任职客服期间，发现自身医药营销知识掌握很少，客户稍专业的医药产品信息咨询就会难以解答。

3 .缺乏主动性

任职客服期间，客服部作为与客户近距离接触的一个平台，作为客服人员本可以大范围地获悉客户医院详情以及客户所需产品详情，但自己因为缺乏主动性，只是少量的对客户做了一些初步的了解，并未深入。

三、对来年工作的展望

1 .提高沟通技巧，平时多观察多思考，多向有经验的人学习。

2 .加强对专业知识的学习，了解产品知识，学习医药营销理念。

3. 提高主动性，全面了解南区客户信息并一定程度上掌握北区客户信息，更好地服务于客户，服务于公司。

总结：自 20「年的 12 月入职至今，我在工作时间将有一年。在这一年里，从最初刚进入社会的稚嫩认知到现在对公司的全面了解，自始至终都觉得纳百特的人文素养、工作环境对一个稚气未脱的人有着很深的影响。希望在以后的日子里，能够跟随脚步，一起学习，一起进步，一起成长。

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充足而繁忙的 20 一年。光阴总是这样的快，眨眼间，20_ 年就这样毫无声息的走了！一年来，感谢公司列位领导与同事的鼎力支持和赞助，使得客服工作进展顺利。

现简要总结如下：

20「年对我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变更，

重点照样与客户的沟通及材料的收集，然则工作的思想、措施等做了一些调剂，感到到了压力，同时也融入了劳绩的愉快。

在部门达司理的领导下，各项工作逐步走向正规，计划维修任务圆满完成。做为客服员，本年度我重点将行动与沟通相结合，在安装完成后及维修完毕均有电话跟踪回访，认真听取客户看法和建议，并实时为客户树立电子档案，在每个月有公司统一发送的温馨励志短信，进步了公司的办事形象，也受到了客户的好评。固然客服工作相对而言有点琐碎，在这个历程中，通过普遍搜集和学习其他公司的办事规程，在工作层次性及办事规范方面有了必然的提高。

颠末对三保配件的严格审核节制及每月有效的核算，本年度三保配件总额节制在了2万元以内，比客岁有所降低；在人人的配合尽力下，收费总额有所上升，圆满完成年初订定的经济指标。在与客户的沟通、文化墙的制作及有效的应用网络信息平台的历程中，熬炼了我的语言沟通才能和书面表达才能，同时也充分认识到了本身知识的匮乏，必要自我进步。在业务才能方面，通过两年多的客气学习，对付部分产品及配件了解充分，还有很多也还不是异常清楚，在以后的工作中，必要认真学习，客气请教。

20一年的工作固然步入了正轨，取得了必然的造诣，但更多的是存在一些不够，主要是积极乐看的心态不敷，在学习和居心办事客户上还不敷，与有经验的同事相比还有必然差距，业务才能方面没有本质性的进步，在往后工作中，我会认真总结经验，降服缺点，尽力把工作做得更好。

20__年是我职业生涯劳绩对照大的一年，通过海贝培训和拓展训练，让我加倍清晰的认识了团队，加倍精确的分析了本身，光阴总是在轮回，岁月却在沉淀，20一年，我会带着尽力和激情投入到

新一年的工作，超越已经拥有的一切争取在知识层面有一个进步，同时也尽力进步潜在代价，取得更猛提高。

有关客服个人工作总结集锦篇 4

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。

(2)在用户电卡出现问题需要修卡时，应先向用户致歉，介绍网

点时，可以特意声明您稍等，我帮您找一个最近的网点，并向用户解释清楚造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电网尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端；接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便；因各家银行 24 小时购电网点使用的不全是一卡通，其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说银行交易卡。

(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问题和要求，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：

可以这样解释：如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费，其它情况原则上不予办理，但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

(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，再酬情安排。

(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。

(4)接到远郊反映停电电话，如没有事故上报需转到属地客服时，可以在转接后点击会议，可以了解到是否出现故障，如属于外线故障应上报值长发布公告，使再次接到此处电话的值班人员方便判断。

以上三个方面都是我小组组员平时接话时遇到的问题和不足之处，通过王师傅的及时指正与严格监督，我们已逐步掌握了相关业务知识并已深刻理解，只有将知识做到融会贯通了，才能更清楚明白的为用户解释服务。在与用户对话方面，我们也改了很多毛病，例如口头语、语气语调、对话技巧

等，都是越来越规范。虽然这一年中我们取得了一定进步，但距离完美的接好每一个电话还差得很远。不管是在业务上还是服务上，我们都要向其他组的优秀值班员或其他单位的服务标兵学习，提高自身素质。

王师傅经常在方便或闲余时间带组员进行实物学习，这样能更简单明了的使我们掌握相关知识。在新的一年里，我们希望能再多

一些有关业务的现场实践，例如：新增的网络电表、线路的驱鸟器、用户侧的计量装置及接线、新建社区的相关各项业务流程等，现在我们对上述业务只是大概了解，如果用户咨询具体信息，我们就无法答复用户了，通过现场实地学习能使我们更深入地掌握扎实，增加我们的业务深度。因现在经常遇到一些记者或法律意识较强的用户来电咨询

有关客服个人工作总结集锦篇 5

时光荏苒，我到物业管理有限公司客服部上班已两年多了。在公司领导支持与帮助、同事的共同奋斗下，按照公司的要求和部署，较好的完成了本职工作。我通过今年的学习与工作，工作的方式、方法都有了较大的进步，现将 20_ 年来的工作情况总结如下：

一、客服接待员的日常工作

由于客服部的工作是直接面对本小区业主，所以客服部是小区物业公司形象最为重要的一个部。也正因为如此，公司制定了“天天让您满意”的服务宗旨和一切为了顾客、一把手亲自抓、一票否决制度、一丝不苟态度、一抓到底作风的“五个一”质量文化准则。客服管理员的日常工作主要有：接待业主来访；处理业主投诉；处理业主报修的联系、跟进、回访工作。

二、加强学习，提高业务水平

由于感到自己的知识、能力和阅历与自己的岗位有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，一年多来不断加强在专业知识方面的学习，在这方面公

司也加强了对专业知识的培训和考试等方式，使我们在工作中能够灵活运用相关的专业知识，这样下来在业务水平方面的确有了一定的进步。

经过不断的学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作能力，能够自行处理日常工作中的各种问题。能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在问题和今后努力的方向

通过对这音多工作的总结，着实发现了一些问题和不足，主要表现在：

第一，由于最初对物业管理专业不是很了解，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够细，一些工作协调不是十分到位；第三，相关的专业理论水平还不能全打到刚公司对一名合格管理员的要求。

对于物业公司最重要的工作之一就是收缴物业费，每年我们对物业费都有优惠政策，这样一来可以提高物业费的收缴率，是对我们公司服务质量的衡量，更是业主对我们所做工作是否满意的体现。第四：维修墙体发霉也是我们上班年的工作重点之一。

因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要原因：一是冷桥现象，二是墙体阴水造成的。因此制定了维修方案；我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人汇报情况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析情况，安排维修人员及时处理，尽量做到让业主满意。

今后在工作中把提高物业管理知识、服务态度、工作水平作为重点。不断加强学习，拓宽知识面，努力学习物业管理知识和相关法律常

识。

加强对物业公司发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要公司的统筹规划，但前情况做到心中有数；更要注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对业主、其他部门的服务水平及支持没配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创更高价值造，力争取得更大、更优异的工作成绩。

有关客服个人工作总结集锦篇 6

时光如梭，不知不觉中来服务中心工作已有一年了，在我看来,这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事，就像发生在昨日一样；可是如今的我已从懵懂的学生，转变成了肩负工作职责的一员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，可是是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握必须的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下头是我这一年来的主要工作资料

1、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；其中交付园区共 92 户，办理交房手续 46 户，办理装修手续 7 户，入住业主 2 户；

2、理解各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访；

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函 150 份，整改通知单 H5 份；温馨提示 55 份；部门会议纪要 23 份，大件物品放行条 1387 余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮忙下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于应对、敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。

记得与房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所有准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前 3 日，大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第二天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在应对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪；她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却能够坚持这么好的精神面貌和工作状态呢

经过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。

所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自我的工作职责。

所谓微笑服务就是当你应对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，以客户为重，始终坚持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。

在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪掌控的同时，尽量坚持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。

经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在应对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，进取改正；在与少数难缠的工程人员沟通时，也逐步变得无所畏惧；接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就公司文件时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，仅有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功；

3、工作学习中拓展了我的才能。当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自我做的第一个方案，当方案经过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的热情；至于接下来食堂宣传栏的布置，还有

园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项做的更好。

有关客服个人工作总结集锦篇 7

十月的不到一个月的时间里，对于我来说，是从一个相同职业跨入不同行业学习的一个过程。对于页游，自己偶尔也玩过，但是却不是很熟悉。通过这不到一个月在很多同事的帮助下，逐渐摸索学习之后，试着把自己的优势和这个行业特点相结合，很多地方比起最初的迷茫，直到现在有了很多的改变。在做客服服务的前期，定是要把规章制度都拟定好的，除了学习游戏行业的一些相关的知识，本月主要是制定一系列的制度、规范、培训大纲、培训细节内容、客服工具系统确认等。并不断的在游戏行业中学习，把学到的东西与自己熟悉的内容融合在一起，变成有价值成果。

在这段工作期间，也查看了我們以前的游戏的客服工作。相对来说不是很完善，可能我們之前的公司没有相对重视这个部门，从这段工作时间来看，虽然现在只有我一个人，但有些时候当我去咨询的时候，部门的解答不是很详细。可能也是大家都很忙的缘故，但是，我还是希望，当在我们项目开启的时候，客服这边会相应的得到各部门的支持，毕竟客服这边是一个游戏公司对外的窗口，如果这个窗口给人的感觉不专业，效率慢，那么公司所有员工的努力可能会功亏一篑的。所以，我非常希望在员工培训的时候，能得到相关部门的大力支持。关于本月工作，在本周周报里面相对体现出一些内容。具体细节还需要在工作过程中添加。

十一月工作按照优先级，分为以下几大块。我自我认为，首先要解决的是整体客服培训的一周内容大纲（并按照需要与部门配合进行有必要的改

进)、细化培训大纲的内容(和有关部门沟通)、和游戏论坛那边共同推进工作并整理细化提案操作流程、配合开发策划部门进行客服工具的完善工作。剩余琐碎的表格与试卷考核等工作会抽时间完成。

至于公司临时安排的工作,看内容的多少,来决定本月计划内工作是否能够全部完成与完成的比例。

在这段时间里,虽然有很多行业相关的东西不是非常清楚,但还是很感谢很多同事的帮助,加上自己的努力和对自己信心,相信在日后逐渐学习的日子里,会更加完善之前做过的工作,最终希望能帮助运营部门乃至整个公司的发展需要,达到共赢的目的。

有关客服个人工作总结集锦篇 8

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理解各种挑战,不断地寻找工作的好处和价值。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,真心为用户带给切实有效地咨询和帮忙,这是愉快工作的前提之一。其次,在为用户带给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。

一向以来,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,三是工作中有时情绪急躁,急于求成。因此,在下一步工

作中，我需要加以克服和改善，努力做到以下几点：

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅仅是任务，而且是一种职责，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

1、作为客服人员，我始终认为“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，总是用心、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放下休息时间，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。

2、在工作中，每个人都应严格按照“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，自己能解决的就用心、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。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮忙。

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，能够融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是情绪愉悦的一种表现，当客户需要我们带给帮忙时，我们及时地传递一份微笑，收获一份期望。微笑服务是一种力量，它不仅仅能够产生良好的经济效益，还能够创造无价的社会效益，使企业口碑良

好，声誉俱加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅仅是缩留意理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、礼貌服务的主径，又是到达服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能持续并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

3、个人交际潜力好，口头表达潜力好，对人有礼貌，明白何时何地应对何种状况适合用何种语言表达，懂得必须的关系处理，或处理经验丰富，具有必须的人格威力，第一印象好能给客户信任。

有关客服个人工作总结集锦篇 9

这一年来的工作当中，我还是对此深有体会的，在这个过程当中我是感触非常深刻的，在这个过程当中我对自己是很有信心的，在这年度考核之际我觉得还是感觉很意义的，作为一名客服工作人员，在这个过程当中我还时很充实的，一年的时间过的还是比较快的，所以我应该要做出更多的准备，让自己做的更好一点的，也对这一年来的工作我总结一番：

作为一名客服工作人员，我希望自己能够取得更好的成绩，通过这样的方式，我进一步的了解到自身能力的提高，在这方面我应该要做出更好的判断，希望可以在这个过程当中让自己的得到足够多的升华，现在回想起来这让我感觉非常的有意义，对我个人能力而言也是一个很大的提高，这一阶

段的学习当中我应该要做出好的调整，也渴望在这个过程当中，有更多的进步，对此我自然也是深刻的认识到了重要性，作为一名客服当然应该要有耐心，需要认真的接听每一个电话，为客户解决好问题，这些都是实质性的，当然在这个过程当中，我应该要对自己更加有信心一点，现在回想起来还是很有信心的，感觉在这个过程当中，我还是做的比较好，现在回想起来我确实也是很充实。

做客服这份工作，我还是有所意识，这给我的感觉也是非常的好，来到一这里也有一年多的时间了，我也是应该要做出一定的调整，这让我感触非常深刻，我也知道这对我的提高还是很大，和用户做好沟通原创，做出一个好的判断，客服工作人员我还是应该要做出好的调整，在这一阶段的工作当，对此还是感触很深刻的，对于这方面我还是很有信心的，现在回想起来我也应该保持好的状态，在个过程当中，我还是做的不错的，回想起来我做出了好的判断，在这方面我应该要对此做出好的判断的，未来在工作方面我也一定会做的更好一点的，客服工作人员的主要职责，也是接听好每一个电话，接到用户的反馈，应该第一时间解决，对此我也是抱有很大的信心的，相信这新的一年一定能够把工作做的更好，让自己接触到的更多的知识，成为一名优秀的客服人员，在这个过程当中我也对自己充满了期待，我相信在接下来可以端正好自己的心态，不管是做什么事情我都应该要做的更加细心一点，也会做出更好的成绩来。

有关客服个人工作总结集锦篇 10

1、热情：客服首要是保持一个良好的，积极的，愉快的心态，每天接触大量的不同性格，不同需求的顾客，要面对各种各样繁琐的，细碎的，甚

至是刁蛮的要求，所以，心态显得尤为重要。保持一个好的心态，才能给顾客提供热情周到的服务，才能敏锐的观察和分析到顾客的’真正需求。往往一个顾客来到店内的时候，他对他自己的真正需求也不太清楚，描述不出来，这个时候，就需要我们从他的只言片语中推测到他的真正想法，从而给他推荐更为适合他的产品。网络是虚拟的，但每台电脑后面都是一个活生生的人，顾客能从我们的接待语言中感受到我们的服务热情度。所以，心态是作为一个客服最基本，同时也是最重要的一个素质。给顾客留下更好的印象，推荐更有针对性的产品，从而提高售前转化率以及后续的二次购买率。在新的一年里，我将努力在这方面提高。

2、专业：对店内新上的产品要多了解，做到心中有数，这样才能不被顾客问倒。对产品规格，功效，外观等的熟悉度，和淘宝购物流程的熟悉度，将直接决定我们在顾客印象中的专业程度。虽然店内大多产品都很清楚，但是仍然总是会遇到部分顾客有一些奇怪问题我们无法回答。这种情况下需要先稳住顾客，自己下来后对于这种没有办法回答的问题要自己去看，至少要做到下次再有顾客问同样的问题时不会被难倒。有些当时就可以在百度和淘宝帮助中心找到的问题（例如“我拍下来后为什么淘宝老是提示我用快捷支付但是没有网银支付的选项”），或者可以找库房查证的问题，就尽量当时解决。淘宝上皇冠金冠店铺无数，但是在领域，要让顾客觉得我们就是最专业，最值得信赖的网店。

3、技巧：在和顾客的具体交流上面，要灵活的使用一些回答技巧。语气要热情洋溢，回答要以柔克刚。明确顾客需求时要直入主题，在顾客有购买意向时要主动跟进（例如顾客犹豫时，或者所咨询产品缺货时主动推

荐其他相近相类似产品），顾客确定购买时要做好连带推荐，店内有活动时利用好活动提高转化和连带，不要惜字如金，避免被动接待。一些问题上需要避重就轻，而有一些问题则需要学会安抚顾客，敢于承担，不要让顾客有被踢皮球的感觉。这些方面做的都还不够，需要更加的提高。

4、配合：做好和各部门的沟通和协调，尽量避免出错几率。顾客改地址，加单要及时通知出单部门，有需要备注的要备注清楚（赠品啊，特殊需求等类），让库房打包时能心中有数。售前接待好，一些超出我们控制范围内的问题不要给顾客回答的太死（例如关于快递），顾客收到产品后有发错件，发漏件，产品破损或者质量问题日期问题，先安抚好顾客，然后和售后交接好顾客，做减少顾客的差评率投诉率，降低售后的工作难度，避免店铺的好评率，动态评分过低。店内产品数量众多，经常做活动，发现有产品价格，描述等，或者海报，宣传图等有错漏的地方，要及时通知美工部门修正。

5、展望：进入公司3年，经历了20一年的高速发展期，也经历了20一年的低迷期，公司店铺创立6年整，在这两三年里，我看到淘宝有不少的后起之秀已经赶上，甚至超过了我们的规模。曾几何时，我也有“廉颇老矣，尚能代否”的感慨，但是，20__年内公司的发展让我觉得很欣喜。首先，重新拿回，挽回了不少老顾客。经过数年的沉淀，已经是具有一个品牌的潜力（不是指商品品牌，而是指店铺本身的品牌效应），另外若干年的苦心经营和积累，并不是公司随便培养一个新店铺短时间就能赶上的；其次，公司今年聚划算一次大型活动，获得了不少新鲜血液（赶得早不如赶得巧，当时再晚一两个月聚划算中的销量就不能影响淘宝排名了），仅凭一个单品，就为店铺下半年带来了不少的二次多次下单的忠实顾客；另外，公司也于今年正式推出了自己的几款产品，并且获得了不错的反馈和口碑，为我们推自己的产品，明确明年的发展方向都做了一个很好的指引和铺垫。由于网购鱼龙混杂，乱象丛生，经过前几年淘宝对网购市场的培养和一年-至今的杂乱发展时期，低价但低质已经不能满足需求，

当前网购的顾客对产品品质，服务品质，售后保障等都有了一个更高的要求。未来几年内的淘宝，一定是大浪淘沙，优胜劣汰的结局。这是我们公

司的机遇，也是对我们的考验，我们要尽快完善内功，做更好的产品更好的服务，拥抱变化化，迎接未来，迎接一年的到来！

有关客服个人工作总结集锦篇 11

7 月至 9 月，我在挪移公司 10086 任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和熟悉。现就将我的感想及对客服工作的熟悉作如下总结：

1、客服人员所需的基本技能及素养要求：

客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神具有良好的沟通能力一般话流利工作认真细致需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

2、作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(1)学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观世界观价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满足。

(2)不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺,随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心竭力去做到。在挪移公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在 48 小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3)勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。呈现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人

员化解，需要勇于承担责任。

3、作为客服，需要一定的技能素养：

(1)良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，一般话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2)丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。假如客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最期望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3)要学会换位思量，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户留住客户且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思量可以平衡工作情绪，提升自身素养。

有关客服个人工作总结集锦篇 12

一年的时间没想到这么快就过去了最全面的范文参考写作网站,对我个人来说，还是非常的意外的。作为一名电话客服，我们的工作其实非常的枯燥，每天在接电话和打电话中循环，自己曾经认为在工作中的时间是非常漫长的。但是在工作中，自己经过了学习和领导的指点，自己也渐渐的学会了如何去面对工作，如何去看待工作。现在看来，自己的工作已经不再是这样的单调，虽然有时候依旧会感到枯燥，但是在枯燥的背面，自己也看到了有趣的成长！

作为电话客服，自己曾以为工作不过是给客户解答问题。但是

在面对于各种各样的客户后，我彻底的改变了自己的想法。我对这一年工作的总结记录如下：

一、个人的情况

思想上：作为一名客服员工，我在理念上保持与公司一致——“坚持为客户提供最好的服务！”在工作的培训和学习中，我不断的提高自己的思想觉悟，学习公司的理念，改正自己工作中的缺点。工作中热情，且亲切，主动帮助同事，并对自己的工作认真负责，有较强的责任感。

工作上：努力的完成自己的工作，对于自己不明白的地方及时去学习和提升自己，为顾客解答的时候以客户为主，优先为安抚客户情绪，同时以最快的速度为客户解决问题。在工作中学习经验，对同事和自己遇上的情况进行记录和反省，防止下一次出现问题。

人际上：在公司中我广交朋友，提升自己在公司中的人际关系，加强同事间的交流，与同事间互帮互助，互相学习经验，努力提高工作能力。自己作为一名客服，总是要面临和各种客户的交流，有时候也会出现无奈和伤心的时候，但是我们总是互相的安慰和帮助，让工作能顺利的进行。

二、工作的情况

在工作中，我一开时严格的要求自己，不让自己在工作中犯错，总是在做好万全的准备之后再为顾客解决。虽然没什么问题，但是在业绩上却难以进步，自己也总是被批评。在重新对自己检讨之后，我改变了自己的工作方式，开始带着人性化的工作，在和客户交流的时候，多考虑客户的状况，让客户能感到更加的方便。渐渐的，自己也喜欢上了这样的感觉，努力的将工作做的更好。

三、工作中的不足

目前自己最大的不足，还是对公司产品了解的不够深入。在很多专业的客户面前，可能自己还懂的不如客户多，这实在是有些丢脸。为了防止再出现这个错误，我要更加深入的学习产品知识，提高个人的知识储备。相信这样也能有效的提高公司形象！

四、总结

一年的工作结束了，说实话，客服的工作是比较简单的，但是只有自己在工作中发现了乐趣，才能让自己找到目标，才能让自己继续前进！在下一年，我也要努力朝着自己的目标前进！

有关客服个人工作总结集锦篇 13

时光飞逝，不知不觉，我已经工作一年了。在我看来，这是一个短暂而漫长的一年。缺的是我还没来得及掌握的工作技能和专业知识。时间过去了；长的是，要成为一名优秀的客服人员，一定还有很长的路要走。经过一年的工作学习，我对客服从不熟悉到熟悉。

很多人对客服工作不了解，觉得简单、单调甚至枯燥，其实就是接电话、做笔记、没事的时候上网而已。事实上，要成为一名合格称职的客服人员，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，否则工作中会出现失误和失职；当然，我一开始并没有意识到这一点，但在工作中经历了各种挑战和磨炼后，我才深深体会到。

以下是我这一年工作的主要内容。

一、立足本职，爱岗敬业。

作为一名客服人员，我始终坚持“把简单的事情做好，不简

单”。每当遇到复杂的琐事，总是积极而勤奋地去做；当同事遇到困难需要接班时，可以毫无怨言地放弃休息时间，制定好工作计划，坚决服从公司安排，全身心投入工作。

二、努力学习，与时俱进理论是行动的先导。

作为家电企业的基层客服人员，我深深体会到，理论学习不仅是一项任务，更是一种责任，一种境界。一年来，我一直在努力学习，努力提高自己的理论水平，加强自己的思维能力，注重理论联系实际，用实践锻炼自己。

三、我意识到了细节在工作和生活中的重要性。

因为它的“小”，细节往往让人觉得繁琐，无暇顾及。对工作有耐心，多关注细节，强化工作责任心，培养工作热情；对工作有耐心，多关注细节，强化工作责任心，培养工作热情。

四、多和领导、同事沟通学习。

取长补短，提高自己各方面的能力，跟上公司的步伐。很幸运，我能加入一客服部可爱优秀的团队。一的文化理念和客服部的工作氛围已经不知不觉的感染和推动了我。让我在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是在新的一年的工作中挑战自我，超越自我，取得更大的进步！

有关客服个人工作总结集锦篇 14

在这一年里，似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前，日子就这样平静下去的时候。20一年 11 月，我经过应聘和选拔来到了 Usfine,我非常高兴。

加入 Usfine 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、2011年总结

（一）工作总结

2011年一月一日，我开始加入到 Usfine, 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 ChargeBack、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。

（二）工作中的不足

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、2011 年计划

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，2011 年会是我蜕变的一年。

（一）增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

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意见，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。

（二）勤学习，专业服务能力。

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 Service 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。

（三）多行动，坚守工作职责。

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、

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/445304234311011213>