

公司客服试用期工作总结（通用 31 篇）

公司客服试用期工作总结篇 1

经过了试用期这一段时间的客服工作，我也是感受很多，个人的成长，个人在工作上面的熟练度都是得到很大的提升，也是让我明白自身和其他优秀客服之间也是有差距的，以后要继续的努力，去把自己客户的工作给做的更好，追上优秀客服们的一个脚步，我也是对这一段试用期的客服工作来做下个人的总结。

一、学习方面

在进入到我们公司，客服是有一周的一个培训，主要也是告诉我们一些公司的情况，该怎么做这个工作，有哪些的流程是需要我们去执行操作的，以及在工作之中的话，又是要和哪一些同事来配合把事情给做好的。通过这次的客服培训，我也是懂得自己在岗位上该如何的去做，怎么跟客户来沟通，又是要用到哪些方法，并且这一周我也是努力的把话术给记住，虽然有些话术的确很难，而且很长，但是只要记得多了，那么自然以后到工作上就更加的容易去做好了。除了培训，这三月来，我也是多去请教同事，虽然是培训过，自己也知道怎么做，其实到了真的做的时候，也是发现挺多方面还是不熟悉，而且一些细节方面的`技巧或者要注意的事情，也是培训里很难讲到了的，所以在请教之中，我又一次的学习了，也会把客服工作给做的更加的熟练，去好好的服务客户。

二、工作方面

做客服的工作，是需要非常有耐心，并且脾气好的，毕竟我们面对的客户是各种各样的，无论是网络上的交流或者电话里的一个沟通，其实都没见面，而且有些客户素质也不是那么的高，所以我们也是需要特别有耐心的帮忙客户去解决问题，一些客户说的话，很难听，我也是当中这只是一个工作，而不是客户真的针对我个人怎么怎么样，所以也是没有和客户去发生过冲突，自己也是避免了生气，试用期的

客服服务之中，我也是从开始的不太熟练到后面能很好的把一些刁钻的问题都解决掉，自己的成长可以说自己都是非常的惊讶的，不过也是我自己比较的积极，愿意多去想事情，多问问题，同时遇到不懂的，也是找同事帮忙，尽心的去为客户解决问题。

通过这三月的试用，我也是感受到自己的不足有哪些，有改进一些，不过以后也是要继续的提升，去改进，让自己成为一名优秀的客服而努力，在今后的工作之中能把客户服务得更好，问题解决的更快，让客户更加的满意。

公司客服试用期工作总结篇 2

历经了试用期，而今得到大家的信任，领导的一个认可，要转正了，我也是就对之前自己的客服工作要做好回顾，而这些经验的总结也是让我能更好的在以后把客服的一个工作去做好。

客服的工作，之前自己也是做过一段时间，可以说有一些的经验，不过每个公司的情况都是很不一样的，而且服务的要求，所要做的事情也是有差别的，不过经过部门来组织的一个培训，我也是了解了自己去要做的事情，明白自己要努力的方向，而且这也是个很好的学习机会，我也是抓住了，认真的培训，多和同事去交流，了解工作里头需要注意的一个事情和要考虑的方面。客服的工作其实最为重要的也是要了解自己要做的事情，同时要有好的服务态度去做好工作，和客户的交流里面，态度是非常的重要，可能你的专业性会让客户认可的，但是如果服务做不好，其实也是会出问题。工作和培训还有和同事们的交流里面，我也是学到了很多关于这个服务的技巧，更明白自己去真诚的面对客户，去了解他们的想法而做好自己该做的一个服务。

工作开始的时候，也不是那么的适应，一个新的环境，新的岗位，很多的方面都是需要自己慢慢的熟悉和了解之后，才能做得更好。不过我把态度做好了，给客户服务的时候，即使的确一些方面我是比较生涩或者不熟悉的，但是服务的态度我没有丢下，认真尽责的去做好，不懂的我就会问，都是为了更好的去处理好客户的问题，通过一次次的和客户沟通，我也是能更好的熟悉业务，了解工作，同时也是得到了很多客户的一个认可，虽然我的经验的确不是那么的足，但是我的态度，我的认真也是打动了客户，让他们满意。也是让我的工作能更好的去做好了，而这些经验的累积，让我对于做好客服，也是更有益，得到更多的信任和支持，随着接触客户更多，我也是对于客服的工作有自己的一些理解，不再像之前一样同事教了什么，我就是做什么的，更灵活了，而这些都是一种成长。

的确客服的工作不是那么好做，可能简单的容易入手，但是想要做的满意，做的优秀的确是需要我们不断的累积经验，同时服务的态度一定不能落下的。当然自己也是有一些不足要在今后去改进，做的更好才行。

公司客服试用期工作总结篇 3

在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前四季度的工作任务。具体分以下几方面

1、提升服务品质。首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办公司级 rarr;各商品部部门级 rarr;班长级 rarr;店长—员工)，加大力度。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过 6 次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止到目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡 4000 余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾

客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共 44 人，起到了以点带面的作用。

2、顾客投诉接待与处理。在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。20xx年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率(质量类：224例，服务类：9例，综合类：131例，突发事件：7例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议第三方责任险(保费共3000元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六

次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。在每日的查场中服务办值班经理做到三勤手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在 20xx 年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪 5823 人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲在在工作时间如何有效的开展工作，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制,前三季度度服务办内部共计各类培训近 20 余次。

6、白银店工作。在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计 20 余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供尽如您意的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

公司客服试用期工作总结篇 4

一、客服是干什么的

通过三个月的试用，我终于完全搞明白客服的工作职责了。这对于一个学工科的人来说，这的确不是一个简单的事儿，因为机缘巧合走上客服岗位的我，了解怎么样与人沟通交流，了解怎么样让客户满意，进而了解怎么样让客户喜欢上我这个客服，我的确花了比别人更多的时间。好在我现在明白了，也不用把客服工作想得有多么复杂多么难，我就像做人一样，自自然然的与客户交流沟通，尽可能的为客户解决问题，客户最终都会认可我这个客服的。

二、客服在公司形象

这三个月的试用期，我每天都会接到各种各样的客户电话，有投诉的，也有咨询的，有打错了电话的，还有纯粹无聊打过来的，接到的电话越多，就越了解客户的需求，也就越明白客服的位置。作为公司的服务代表，我们就像是公司的形象一样，不管是打来投诉的客户还是纯粹无聊打过来的客户，只要电话接通了，我们客服就应该站在公司的角度去维护形象，维护公司的形象，也维护客户的形象，时时刻刻都要礼貌对待客户的要求。

三、客服的发展空间

前面也提到了我是因为机缘巧合走上了这个客服岗位，我不知道未来我会不会一直喜欢这个岗位，但现在我还是很喜欢这个岗位给我带来的挑战。我在客服的岗位上学到了很多做人的智慧，这是我所没有提前预想到的，我想客服的发展空间也会是我想象不到的充满挑战吧！只有在挑战中，我们才会不断地进步，不是吗？如果可以，我希望我的客服路可以往上攀登，让我们的客户都因为我们的服务而肯定我们整个公司。

以上这些就是我在公司客服岗位上试用的工作总结了，没有很长，但是我认为还是总结的到位，不仅可以为我这段时间的努力画上一个完美的句号，也可以为我未来的客服工作指引方向。我相信未来我的工作会越来越成熟。

公司客服试用期工作总结篇 5

时间过的真快，转眼之间本年度已经接近尾声，我是6月30来到，承蒙领导不嫌弃我是一个初出茅庐什么都不懂的混小子，并接纳了我在单位工作，这是我走出幼稚园的第一份工作，当然也少不了我在这里工作的头衔——市场专员，大专我学的是机电一体化专业，对于单位给我安排的市场营销工作，刚开始我对于这份来之不易的工作真是有心拿的起，无心做的好，因为我没有接触过市场营销这一块专业，我都不知道做些什么，做起来就相当吃力。在我不解与困惑的同时，仅凭对市场工作的热情，单位的领导对我的成长倍感厚望，曾很多次找我谈心，提供我在工作精神上结实的信心和动力，伏案沉思这半年，简单归纳为下几点：

1.一切从零开始，积极学习市场运作有关方面的专业知识，努力做到专业知识程度向市场这方面发展;

2.积极完成领导安排的有关工作，做到工作上有问题及时向领导寻求解决问题的方案，不懂就问，努力把工作做好;

3.工作于实际相符合，调研市场前景，并做好相应的市场计划;

4.分析市场需求，寻求招生市场关键在于哪，对市场的认识也有一个比较透明的掌握，并做好市场月报表;

5.在不断的学习知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高;

6.在每个月里设计好当月招生广告，如：广告纸、调幅、写真广告等，并积极的投入到市场的运作;

7.对于市场活动，如讲座、校外设点宣传，能很好的做好市场活动的策划，并执行;

8.知彼知己，百战不殆调研当地其他培训同行的有关动态，分析效果，可行性时加以模仿;

部门工作总结:

20xx年6月30日，xx市场部门成立了，在将近半年时间内，逐步开展市场工作，从什么都没有的市场部，渐渐的在单位中成长，做到市场工作先调查，其次汇报，接着计划，再执行，最后是总结提炼，现在所需的资料都可以拿出，迎接总部考核。

在单位业绩上可以知道我们市场部门是做的不好的，因为今年的招生业绩基本是和去年持平，对于当地的一些小型电脑培训机构来说，地理环境优势、学校师资都在我们之下，对手只有在项目学费上往下调，这给我们的市场带来一定的冲击。我们稳站当地市场那是一个必然性。

下面我对我们部门的工作做一下归纳：

1.部门建设：部门刚刚启动，市场体系还不是很完整，可是开展市场工作人员严重不足;

2.部门人员培训：经过大半年的打磨，并参加总部安排的有关市场业务规范及市场运作规范的培训已经有很多次，已基本上掌握了市场招生工作，但业务技能及专业精神方面仍需加强。由于部门人员少、任务重，故专业技能培训不够。

3.部门工作数据分析：在工作上对于市场数据分析是非常不足的，因为市场招生就是我们的工作，如果学生来报名了，可是我们还不知道他是怎么知道我校有相关的培训项目；

4.部门工作情况：工作没有一个很明确的目标和详细的计划，市场人远没有养成一个写工作总结和计划的习惯；

5.部门创新性：新业务的开拓不够，业务增长小，业务能力还有待提高；

6.整顿单位内部市场品牌资料，迎接总部考核；

公司客服试用期工作总结篇 6

X年的暑假两个月时间我与本学院其他几位同学共同参加了X通讯科技有限公司开展的暑期实习活动。通过两个月的实习生活，深切的体会到了工作生活与生活的不同之处。虽然是一份实习工作，但也算得上是自己人生中的第一份正式性的工作。现在回想起来，当时的一系列情景仍旧历历在目。

首先是我和其他几位同学在六月底的公司面试中获得了参加此次公司实习的机会，虽然，当时并不知道客服代表具体是个什么岗位，但是还是怀揣着一份期待和惊喜，毕竟是自己通过面试获得的第一份工作。接下来，与收到录用通知的同学一起于6月29日一同去了位于成都市高新区的天府新谷公司所在地，进行了实地参观和面谈。当大家知道，所谓的客服工作就是接电话、受理客户问题的时候，都显得有些失落。但后来，除了几位同学有特殊原因没能参加实习外，其余同学都参加了公司的实习工作。

接下来，就是对我们进行了为期9天的业务知识培训，主要有关于X公司的公司基本发展历程、公司的价值观念以及公司的人才观等方面的介绍；有关客服工作的基本业务规范的要求的学习；公司业务知识的学习和了解，如：公司可收送范围、各种收寄物品的价格以及不同地址的收送时效性等；有关客服在接听电话中的有关规范用语以及专业术语的锻炼和运用；如何提高自身与客户沟通的技巧以及遇到一些自己难以处理的事情时，我们应该采取何种方式进行应对；了解快递行业的具体运作模式。

最后，在进行了几天的练习上岗后，我们便开始了正式上岗实习，与公司的正式员工一样，接听来自全国各地的客户电话。当然，我们只接听 4008X 热线的 1 号键下单和有关咨询方面的工作，如果遇见客户要求进快件查询或是投诉业务，我们则帮其转至 2 号键，有查询同事对其进行跟进。当然，在正式实习上岗期间，我们还必须参加公司每天的早班例会或是公司的晚班例会，了解新的业务知识或是对自己一天中的工作进行小的总结。同时，我们也参与公司一系列有关新的业务知识的培训，如公司在七月下旬推行上线的新的下单系统。此外，公司为了让我们能够对速运行业有个全面的了解，在多方努力沟通下，参与实习的 8 位同学于 8 月 7 日来到公司位于武侯区簇桥的成都中转场进行参观了解，以增强自身对快递行业本身的理解。

实习工作于 8 月 27 日结束，8 月 28 日，公司的管理层特意为我们几位实习生召开了实习工作总结会议。会上，我们实习老师对我们实习期间的数据进行了公布，同时，公司领导们也对我们在实习期间的优秀表现作出了很高的评价，并且表示希望我们能够留在公司继续做兼职。此外，公司也给我们颁发了一些小的纪念品和各自的实习证明材料。自此，为期两个月的实习工作正式结束。

公司客服试用期工作总结篇 7

尊敬的领导：

您好!

首先;非常感谢您给我到贵公司从事工作的机会，对此，感到无比的荣幸。

我于 XX 年 2 月 22 日来到公司实习工作;现如今三个月的试用期将满。根据公司规章制度，现郑重申请转为公司正式员工。

本人工作认真热情，细心且有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，性格开朗，具有良好的团队意识;责任感强，确保完成本职工作，与同事相处融洽，配合同事与领导完成各项工作;积极学习新知识，技能，主动向同事学习;并利用下班时间充电，提高自身综合素质。

最后;我相信在全体员工的共同努力下，我们的业绩会愈来愈好，我们的明天必将更加辉煌，在今后的工作中;作为客服部团队的一员，我将更加努力上进;实现自我;创造价值，因此，恳请上级领导能批准转正，让我成为一名正式员工。谢谢!

申请人：

时间：X 年 XX 月 XX 日

公司客服试用期工作总结篇 8

本人于本月经行政部许部长和娄总分别面试后到岗试用三天。在这三天试岗期间我的工作是作为客服部主管管理客服部所有员工，处理客服部日常事务，协助楼层主管和值班经理维护商场正常运营。经过几天的工作与观察，我对客服部的日常工作有了一定的了解，并从中学习到很多原来从未接触过的实践经验。结合我的学习与工作经验，现将我所了解到的本商场客服部的实际运作状况做出如下汇报：

一、目前客服部主要工作

1、vip 会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉(前台投诉和电话投诉)。

3、商场大门显示屏信息的录入与播放。

4、每日邮件收发。

5、商场内部其他事务处理。

6、播音室日常工作。

二、客服部现有工作状态

我所接手的客服部经过前期招聘工作之后，人员编制正常，前台服务部 4 人，播音室 2 人，共 6 人，全部实行商场正常早晚班制度。

目前客服部运作的优势特点如下：

1、员工新老交接正常，没有业务不熟悉的员工独立上岗的状况，业务熟练。

2、客服部员工与各楼层、各部门衔接顺畅，工作配合较默契。

3、楼层管理到位，有效地辅助管理了客服部前台。

4、客服部前台工作细致周到，办事准确，例如每日邮件收发，员工订餐，商场故障维修处理等。

5、播音室工作进展顺利。

三、目前客服部主要工作中所发现的问题与不足

1、前台简化接待客户投诉流程

现有投诉流程：前台投诉电话投诉所属楼层主管直接将投诉转至楼层主管和各柜台自行处理。这样的处理方式容易造成楼层主管工作量过重，导致管理上的混乱，一方面客服主管无事可做，另一方面楼层主管应接不暇。以目前商场的客流量来说，这样的处理方式的确可以节省大量的人力物力资源，而且也可以提高投诉处理时间，但是，随着商场销售业绩的提高，客流量增加，势必会引起管理混乱继而引发各部门之间的权责划分不清的矛盾。特别是我商场即将新装开业，类似上述情况很有可能因此而产生。

2、工作记录缺失

前台没有工作记录，前台员工所作工作无据可查，整个前台只有一本手写vip客户登记本用以将会员信息录入到计算机系统中和一本邮件领取登记本，没有客户投诉记录单，电话接待记录，失物、寻人等其他工作记录单，播音室只有日常播音记录一份，每日临时播报(广告、促销信息、寻人、移车、失物等)没有记录。这种工作方式导致员工工作积极性低，对于应做工作往往消极怠工能推就推，如果造成工作失误无据可查，员工间会互相推脱，无法追究责任。另外工作记录缺失导致客服主管无法正常管理员工工作职责，难以提高管理工作的质量，这也是造成我商场客服部主管流失严重，无法长期开展工作的一个原因。

3、客服部员工考勤纪律差

客服部员工考勤差，两天两人三次擅自脱岗超过半个小时，均以身体不适为借口，但都没有请病假，如不被主管查岗则不会如实上报，整个部门无排班表，员工间随意倒班不报主管批准，相互包庇。

4、办公成本过高，办公用品消耗量超出了本部门的预损耗量。如播音室多次申领笔、纸，前台胶带消耗量大。

5、客服部相关职能转移

客服部的客户投诉处理权限，商品退换，发票开据，团购等职能被其他部门分散管理，造成客服部员工工作闲散，无所事事，思想懒散。

6、无后期客户忠诚度培养

客服部对于 vip 会员的后续服务根本没有，前台服务人员对会员权利不清楚，单纯建立客户档案后没有进行跟踪服务，客户维护、回访等工作。

四、针对发现的问题提出一些建议

1、要求客服部主管加强考勤管理，保证员工出勤，工作期间严格管理，严查员工在岗纪律，每周制定规范排班登记表，整顿部门工作纪律。

2、对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程，改变原有的简单流程，规范工作流程。目的是为今后客流

量增加避免工作混乱权责不明的现象。

3、制定工作记录本，投诉记录、电话投诉记录、邮件收发记录、临时播音稿件记录，前台其他服务记录等，便于领导检查工作和主管管理员工。

4、建立客户后续跟踪服务制度，用以培养和维持商场的固定消费群，建立客户对商场的忠诚度，特别是对 vip 会员客户进行追踪服务，如定期客户电话回访、大型促销活动通知，积分换购温馨提醒等，来配合营销部、企划部工作。

5、严格控制办公成本，如消耗量大的办公用品可以采取以旧换新法，填物品申领后用使用完的办公用品去换领新的，再如电话外线拨打要做登记等。

6、客服部相关业务可以适度分担，如开发票、退换货等权责，前提是要保证客服部主管拥有具有良好的执行力，否则容易管理不力造成混乱。

由于本人试岗时间有限，对整个商场的运营并不是非常熟悉，观察得还不够深入细致，看到的问题比较浮浅粗糙，对于一些措施的考虑并不周全，并不一定能够真正反映出整个客服部的全貌，希望领导能够批评指正，给出指导意见。在今后工作的日子里，我相信自己有这个能力当好客服部主管。我会尽我的全力来工作，我会为公司的发展做出我最大的贡献!

公司客服试用期工作总结篇 9

客服试用期个人工作总结范文 1 在我试用期的两个月时间里，我主要的工作是环境、人员、制度流程的熟悉了解，通过学习，我熟悉了__的整个物业操作流程。工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导交代的每一项任务，同时主动为领导分忧及提出好的建议。项目方面不了解的问题虚心向同事学习请教，不断提高充实自己，希望能尽早融入到工作中，为公司做出更大的贡献，在公司领导的帮助下和全体员工的协作下已工作了两个多月，对这段期间的工作汇报如下：

一、全面熟悉公司、项目人员环境、制度流程，感悟公司企业文化

本人加入公司时，全体公司员工在老总的带领下，满腔热情，积极进取，呈现出勃勃向上的公司氛围。在这种良好的公司文化感召下，我很快全身心地投入工作中。

二、纠正错误、合理建议

由于前期多种原因，造成物业管理服务中心工作滞后，特别是工程维修方面，通过努力逐一处理，充分调查研究，科学合理执行公司领导的交代的各种事宜。合理结合本小区物业管理的特殊性。在参考同行业操作规律的前提下，对客服和保洁、绿化工作进行了调整。

三、规范管理制度、提高项目执行能力

加大与本部门员工交谈，增进了解，利用例会、临时会议进行沟通。在工作中发现存在的问题隐患，及时的讲解学习消除，同时在利用好原有制度的基础上完善建立了一些规章制度：

1、装修装饰巡查制度。

2、绿化养护管理制度。

3、保洁工作流程分配方案。

经过初步的规化调整，每个员工确实做到责任到人、奖罚到人。做到培训、考核经常化，有效提高员工专业服务知识与技能。现在员工的服务意识和对客户服务能力有较大进步。经过两个多月的工作，虽然取得了一些成绩，然而，仍存在不足，如个别工程维修方面未能完全及时的解决，现尽力逐个协调解决，本人相信在公司各级领导的带领支持下，__物业服务中心的工作会更加进步。

公司客服试用期工作总结篇 10

从 20 年 11 月 30 日入司已经三个月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了东兴证券这个集体。

在试用期阶段自己主要负责完成以下工作：

1、由于公司客户服务中心的客户服务平台正处于开发阶段自己进入公司，利用之前的工作经验自己首先提出客户服务平台功能需求，在 20 年 12 月 14 日和 12 月 22 日组织总部和营业部客户服务中心工作人员对客户服务平台进行测试，同时将测试结果及时反馈给公司工作人员，并且与公司工作人员进行沟通商讨对客户服务平台的功能完善，并于 20 年 1 月 15 日完成功能完善建议提交工作人员；

2、负责公司客户服务中心质检管理办法编辑，并且协助完成公司客户服务中心管理办法制定及公司客户服务中心规范用语编辑，完善公司客户服务中心制度体系建设；

3、每月定时对总部和营业部客户服务中心话务进行抽查质检，并且将话务中存在的问题进行汇总发送给各相关工作人员，并对质检问题进行沟通，同时每月提交客户服务中心质检月报，通过此项工作来提高客户服务中心服务水平；

4、从 20 年 1 月客户服务中心客户服务平台坐席系统上线之后，开始接听客户咨询电话，通过在接听客户电话过程中来促进业务知识的学习，同时提高自身客户服务意识；

5、每日组织客户服务中心人员的晨会，通过晨会来了解当时市场资讯，共同学习每日疑难业务知识和新业务知识，同时学习公司近期工作任务与重点;

6、针对客户服务中心工作流程和标准使用语及相关工作对北京营业部相关工作人员进行培训，通过培训学习了解客户服务中心工作流程和提高服务认知;

7、在总部和营业部客户服务平台坐席系统上线之后，指导营业部通过坐席系统完成新客户回访工作，并且及时解决营业部外呼人员在外呼过程中出现的问题;

8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

通过以上工作任务的完成自己发现在很多方面仍然需要改进：

1、加强业务知识的学习，通过不断的接听客户咨询电话过程中发现对于公司很多业务知识方面自己仍然需要加强学习，从而才能提高对客户的服务水平;

2、加强团队沟通协作，加入新的集体之后，并且在公司客户服务中心建设阶段必须很好与领导和同事沟通才能保证各项工作的开展与完成，尤其根据公司客户服务中心发展目标，积极加强与各营业

部客服主管的沟通;

3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

公司客服试用期工作总结篇 11

加入__公司成为一名电话客服已经三个月了，距离我第一次踏进公司的大门，已经过去三个月了，三个月的时间一过，我的试用期就结束了，下面我将自己这三个月的试用期的工作作出如下总结。

电话客服的工作说简单也不简单，说难每天又都是这些工作，很多人会觉得电话客服这份工作枯燥无味，每天对着的都是一个又一个的电话，每天说的话都差不多，就像是一个机器一样，对于如此无聊没有挑战性的工作怎么可能做得下去。但是对我而言我的想法恰恰相反，我认为电话客服是一件非常有挑战性的工作，因为我每天面临的人都是不一样的，所以每天的交流方式也是不一样的，而且能够帮客户，帮助电话那方的人解决他们所不能解决的问题吧，我感到非常有成就感，并且我也以自己的这份工作，以及自己的努力引以为傲。

试用期的工作，就是每天接一下电话，帮助客户解决他们的疑问和难题，所以在我进入公司没几天我就能够独立的上手自己操作，也能单独的接电话，但是我并没有因为自己工作的简单，就放弃掉自己这么好的一个学习机会，我会将自己每天遇到的问题记下来，并且在空闲的时间里去回想自己工作的时候做的不妥或者有所欠缺的地方，并且去努力的完善，争取在下一次再遇到这种问题的时候能够完美的解决它。

和公司的同事我也在极短的时间内，融入到了公司的工作氛围，也融入到了__这个大家庭里面，在公司的日常工作里，都能够互帮互助，记得有一次，我刚来没多久，我收到了一个言语非常犀利的客户的电话，我一接起电话就被他骂的狗血淋头，因为刚加入公司不久，抗压力还是没有锻炼的很强，所以一下子就被骂哭了，是同事们都来安慰我，要我放宽心，并且告诉我这种事情经常有，把电话一挂就忘记这件事就好了。所以我感谢命运能够让我遇到一群可爱又友好的同事。

在这三个月的日子里，我每一天都在工作中学习，在学习工作中，通过自己遇到的难题，在自己解决的时候去学习知识，就是希望自己能够在一天又一天的工作中变得越来越好。

虽说现在试用期已经结束，但是我还是会在以后的日子里更加的

努力，更加的为公司工作，永远热爱工作，为公司创作更多的利益，获得更多的好评。

公司客服试用期工作总结篇 12

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/496232055011010120>