

# 客服试用期工作总结 2024 ( 31 篇 )

客服试用期工作总结 2024 ( 精选 31 篇 )

客服试用期工作总结 2024 篇 1

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\_年我部门提出首问负责制的工作方针后,20\_\_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。

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%。

20\_\_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!

客服试用期工作总结 2024 篇 2

已在试用期的表现还算满意，但是我不确定我能够通过公司的考核，我不确定领导对我的表现是否满意。我能够确定的就是我想要热切加入公司的心，我从一进入到公司，我就喜欢上了我们公司积极向上的工作氛围，就喜欢上了我们公司努力奋进的企业精神。不仅如此，还有一群友善可爱的同事们也让我坚定了自己想要留在公司工作的信念。在这短短的三个月的试用期内，我已经爱上了自己的这份前台客服的岗位，也和公司同事建立了深厚的感情基础。我不想失去这个转正的机会，我要为这个转正努力争取机会，特此写了这篇试用期转正工作总结。

在这个试用期内，我主要负责前台客服的工作。这个前台客服的工作说简单也不简单，说复杂也不复杂。主要是要维持好公司前台的脸面，要保持好自己形象气质佳的一面。所以为了能做好这一点，我这个试用期内，没少花心思。

我在以前是一个不太爱打扮的性格，但是在来到公司担任这个前台客服的岗位以后，我就开始不得不注重自己的形象了。起先在妆容上，我每天都会提早一个小时，来用心画上我精致的妆容。这个妆容不能是艳丽的浓妆，也不能太过淡雅。一定既要让人眼前一亮，也要使人有如沐清风的感觉。然后在服装整理上，我会在出门之前，用心的在镜子前面检查两到三遍，觉得没问题后，保证仪容都达标后，再出门。这个服装的搭配和整理，既要符合公司的规定，又要有自己的小心机，所以也是很有学问的。最后在礼仪方面，我在网上学习了很多礼仪知识，向前辈讨教了很多礼仪技巧，并在回

家以后自己一个人对着镜子，关于各种礼仪都练习了很多次。

所以通过我三个月的努力学习，我各方面都取得了很大的.进步。我的形象越来越好，气质越来越佳，在服装搭配上面，也有了自己的见解和心得体会。而且在礼仪上，不管是待人接客，我都能做到优雅大方。我的专业素养得到了提升，我的工作能力和也得到了大幅度的进步。

### 客服试用期工作总结 2024 篇 3

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。

客服试用期工作总结 2024 篇 4

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\_\_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：\_年\_月\_日

## 客服试用期工作总结 2024 篇 5

\_\_年 6 月 30 日，\_\_学校市场部门成立了，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；

7、以上工作得到了单位同事的大力支持与携手帮忙才能完成目标，为此我对他们表示由衷的感谢、

客服试用期工作总结 2024 篇 6

本人，毕业于\_\_大学，所学专业为，于 20\_\_年\_\_月\_\_日开始在电商部工作，目前职位为客服专员。

进入公司参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。

在这段的工作学习中，对公司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，我也慢慢领会了公司诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

一、工作上

我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在天猫新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据；归纳了行业在电商领域(淘宝)的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化；在京东平台上，对产品进行了导入等等。

作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

## 二、学习上

严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

## 三、思想上

自觉遵守公司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与第一范文网单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。

我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。

当然，我在工作中还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。

客服试用期工作总结 2024 篇 7

转瞬 20\_\_年我正在\_的进修、试用曾经完毕，为了更好的展开接上去的任务，我就试用期的任务做一个片面而详确的总结，目标正在于汲取经验、进步本人，以致于把接上去的任务做的更好，实现公司下达的发卖义务以及各项任务。

### 1、试用期实现的任务

## 1、发卖状况

上半年正在公司各级指导的密切关心以及精确指导下，及经销商的通力合作下，\_市场实现发卖额\_万元，回款率为\_%；高档酒占总发卖额的\_%，此中以\_、\_、\_发卖为主；中档酒占总发卖额的\_%次要以\_及\_为主；此中\_月份发卖额为\_万元，占总发卖额的\_%；\_月份发卖额为\_万元占总发卖额的\_%；\_月份发卖额为\_万元，占总发卖额的\_%。

## 2、市场办理、市场保护

依据公司规则的发卖地区以及市场零售价，对于经销商的发货地区以及发货价钱停止管控以及监视，催促其履行一致零售价，必定水平上根绝了高价推销以及倒窜货行动的发作。

经过对于各个发卖终端长期的交换以及领导，并分离公司的营销战略，正在各终端张贴了舍患上酒一致的\_价钱标签，使产物的发卖价钱契合公司指点价。依照公司对于\_摆设的请求停止产物摆设，并发动以及帮忙店方便产物坚持洁净整齐。正在店面以及柜台洁净划一、对于我公司产物的摆设停止了响应赠予政策宣扬，使其到达应用终端货架资本停止品牌宣扬的目标。

## 3、市场开辟状况

上半年开辟\_统共 31 家。局部新开辟网点是\_区较年夜范围商超，关于我公司产物摆设较为完全，由低端至高端酒均有差别水平的上柜；其余新增网点为\_区中小批发终端，所上产物次要会合正在中高档产物区。

## 4、品牌宣扬、推行

为了进步花费者对于“\_”的认知度，建立品牌抽象，进一步树立花费者的品牌忠实度，依据公司规则的一致宣扬标示，正在人流量年夜、收视率高的地段及买卖比拟好的门市部，张贴\_宣扬海报\_余张，联络并帮忙告白公司制造百般告白宣扬牌\_家，现已经制造实现\_家；关于公司的游览观赏政策停止了主动无效的落实与人数统计，主动共同公司对于\_区客户到本公司游览观赏的导游任务，这次一系列任务对于公司的汗青文明有很好的宣扬感化无力晋升了品牌抽象及品牌认知度，让故乡国民进一步看法与理解我公司。

#### 5、发卖数据办理

依据公司年终的一致请求美满了各种发卖数据办理任务，树立了经销商拉货台帐及经销商发卖统计表，并实时报送发卖周报表、发卖月报表，各种发卖数据档案都采纳纸质以及电子版两种方式保管，使患上的每个月方案愈加主观、精确。正在每个月月尾对于本月及累计的发卖状况辨别从经销商、单品、产物构造等多少个方面停止汇总剖析，以便于愈加精确主观地反应市场状况，指点当前的发卖任务。

#### 6、市场合作品牌查询拜访统计状况

依据现有市场查询拜访统计患上出，\_、\_、\_及\_等系列酒是我公司中低端产物的次要合作品牌，特别是低端精装酒旁边以\_、\_酒为我公司低端市场的无力合作者，其市场据有率高，市场畅通流畅速率快，很年夜水平上影响了我公司\_、\_的市场据有率及市场畅通流畅，这也为我公司低端精装产物的推行配置了宏大妨碍。

\_公司比来履行市场优惠政策：延续或者一次性进\_、\_等系列酒  
达\_元可取得\_一台，达\_万元可取得代价\_元\_一台。

\_以单品单行\_盒为基准，摆设\_种及\_种以上产物送\_。

## 2、任务计划

虽然正在试用期旁边做了少量的任务，但因为我处置发卖任务工夫较短，缺少营销任务的常识、经历以及本领，使患上有些方面的任务做的没有到位。鉴于此，我预备正在接上去的任务中从如下多少个方面动手，尽快进步本身营业才能，做好各项任务。

### 1、积极进修，进步营业水准

其一是抽工夫经过各类渠道往进修营销方面（特别是\_营销方面）的常识，进修一些乐成营销案例以及前沿的营销办法，使本人的营销任务有必定的常识支持。其二是常常向公司指导、各地区营业和市场上其余各行业营销职员讨教、交换以及进修，使本人从营业程度、市场运作以及掌握到人际来往等方方面面都有一个年夜幅度的晋升。

### 2、进一步拓展发卖渠道

\_市场的发卖渠道比拟繁多，因为各种缘由年夜局产物都是经过畅通流畅渠道停止发卖的。接上去正在做好畅通流畅渠道的条件下，要进一步向商超渠道、餐饮渠道、旅店渠道及团购渠道进一步拓展。正在团购渠道的拓展上，下半年次要对于零碎人数以及欢迎义务比拟多的工商、教导以及林业三个零碎多唱工作，并渐渐向其 余企奇迹单元浸透。

### 3、做好市场调研任务

对于市场个进一步的调研以及探索，具体记载各类数据，美满各类档案数据，让一些剖析以及对于策有更强的数据作为支持，使其更具迷信性，来补偿经历以及感官看法的缺乏。理解以及把握公司产物以及其余白酒品牌产物的发卖状况和全部\_市场的走向，以便应答各类市场状况，并实时调剂营销战略。

#### 4、与客户亲密共同，做好发卖任务

帮忙经销商正在稳住现有收集以及花费者群体的同时，搞好客情干系，充沛拓展发卖收集以及发掘潜伏的花费者群体。

最初但愿公司指导正在自己当前的的任务中赐与更多点拨与指点！

#### 客服试用期工作总结 2024 篇 8

我于 20\_\_年 2 月 19 日正式在商场客服部工作，试用期三个月。

时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千，这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

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\_\_月中旬去\_\_市的培训，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影晌。

当然，我在工作中还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。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。我也不知道自己能否在试用期之后，继续留在这里。不过我在试用期中，表现还是不错的，虽然对客服部的情况没有太大的了解，不过大概情况还是知道的。希望公司能够看到我的潜力，让我继续在现在的工作岗位工作下去，我相信自己有能力做好这个岗位。我会尽我的全力来工作，我会为公司的发展做出我的贡献!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我全部的力量。

## 客服试用期工作总结 2024 篇 9

“时间如水，岁月如歌”，我尽情的贪婪的呼吸着华泰的生活气息，再一次感觉到了大家庭的那种温暖，让我忘记了思恋家乡的苦痛。

日子匆匆过，经过三个月的学习实践实习期，在领导的细心呵护与热心指导下，我终于成功迈出人生的第一步，由一个忸怩浮躁的初出茅庐的大学生转变成为一名大气沉稳的新职工。在这些日子里，我都细心做好点点滴滴的事，为自己的将来打好基础。在难忘的试用期的日子里，我对自己的工作做了一下总结：

#### 一、听从领导的指挥，虚心向老师学习

刚刚步入华泰里，还是一个陌生的地方，一切都由学生时代转了三百六十度变为一名职工，刚开始是有些不适应，特别是自己的专业技能不能得到很好的发挥，有一段时间心情特别郁闷。事情都是有两面性的，厂里对我们新来的职工开了一次例会，主任对我们嘘寒问暖，关心倍至，特别是党的“十八大”精神掠过厂里，新《劳动法》的实施，厂里的领导更是对我们新职工进行思想交流，畅谈人生，解除我们对人生的一些不正确认识的顾虑，在技术方面，找技能高的老师为我们进行技术培训与指导。在伙食上对我们也是倍加关心，使我们安心于华泰，把这里当作自己温暖的家。

“夏练三伏，冬练三九”，这是对执着于人生目标不惜付出代价的形象俗语，我们也一样，对于一个陌生的岗位，对于自己关联不大的专业技能，我们没有被吓掉，没有放弃，听从老师的教诲，虚心向老师请教相关知识，不懂就问，不会就学，勤学苦练，知识

与实践相结合，争取在短时间内熟练掌握专业技能。

## 二、团结同事，努力学习

“出外靠朋友，朋友多了路好走”，来自于五湖四海的人才到华泰寻发展，相识的确是一种缘份，所以，我特别珍惜这份来之不易的缘份，情份。当只身一个来到这个陌生的地方，在夜深人静的时候，不免想家，眼泪在眼眶里打转，想打退堂鼓，“做人要有骨气，是男子汉的，要挺起胸膛做人，条条大道通罗马，当工人不丢人”！一位挚友鼻子酸酸的，握着我的手激动的说，“是爷们的，好好的再学习，找回丢失的时间，好好的闯，不出几年，咱混出个样，比他们公务员还要好！”我的脸红红的，一夜未眠。从那后，图书馆成了我的第二休息场所，每逢给家里打电话时，一边给爸妈问个安，一边给爸妈打气，让他们放心，儿子在外是不容易，但要闯出个样来，就要不怕吃苦。

## 三、竖立人生目标，把握好机遇，掌握好人生的方向盘

工作的单调与枯燥，对于我来说，因为起初对于工作的含金量，我没有正确理解工作与人生的真正相关联的含意，应该以苦作乐，在工作上要有所创新，才能找出工作的快乐。最基层的工作，是根基，要想向更高层的发展，基础要打好，工作如此，人生也如此，所以，要时刻为自己做好准备，储藏好方方面面的知识与技能，把握好机遇，掌握好人生的方向盘，从基础做起，从最根本做起，刻苦学习，正确竖立人生目标，做好人生的规划，一步一个脚印的踏踏实实迈好人生步伐，命运才真正掌握在自己手中，在社会中，永远立于不败之地。

在华泰上班的日子里，我渐渐喜欢上了这个地方，喜欢上了这份工作，把他做为我希望的摇篮，想在这里慢慢成长成材，成为一名合格的正式华泰里的职工，我盼望着这一天的到来，盼望着领导对我的那份信任，点亮我人生路上的那盏指路灯。

#### 客服试用期工作总结 2024 篇 10

从事客服管理工作至今，\_\_年有余了，经历了许多挑战和挫折，依然没有成功，既没有实现自己的理想，也没有达到领导的满意，原因在哪里？我一直在思考。虽然客服工作是一个没有什么前途的工作，也是一个待遇差、地位低、不为人们所重视甚重的工作，但是我想自己既然已经为她投入 4 年的时间和精力，就想把她做好，并把自己的经验奉献给后来者，让大家少走弯路，尽快实现自己理想中的美好境界。

最初，我组建客服中心，希望凭借自己先进的服务理念打造一支优秀的客服队伍，使之成为医院优质服务的标杆，开医院真正以客户为中心服务的先河。开始，我真的做到了，尽管我的团队在整体形象和专业素质上还不尽如人意，但是大家的 service 热情特别高，不管是自己分内还是分外的工作，只要有益于病人，就积极去做；不管是批评还是表扬意见，只要有利于服务，就勇敢去提。但是过了一段时间，我发现这种热情在慢慢消失，我问大家为什么，就有人说：我的 service 做得再好有用吗？也有人说：你们根本在多此一举；还有人说：提意见得罪人。

这时候我发现：如果想靠几个人的力量去扭转一个大环境人们的整体观念，根本在以卵击石，不要说自己本身就不完美，就算你做得再好恐怕都没有用，时间长了，只会慢慢被同化；你与大家的差异越大，遭抵抗、受排斥、被同化的速度越快，程度越激烈。

后来，我开始调整工作思路，不再过多关注病人提出的意见处理，想把主要精力放在提高服务水平上。我们组织大家学习美国服务理念、服务做法，制定自己的服务流程和规章制度，带领大家参观民营医院，很多努力之后，连我都快失去信心了，在我看来很简单的事，我的客服人员总是难以达到标准，当然也很难让领导满意。

我还发现：并不是每一个人都适合做客户服务，尤其是在企业医院转型的特殊时期，有些人根本是把客服当作一个养老的部门，这是下属与我存在的第一个理念冲突，这个冲突还难以解决在象这样的问题人员进来容易，出去难，并且引发的后遗症就是大家开始向落后分子学习。

接下去，就是我工作中最难的一个阶段：无奈之下，我在科内实行了绩效考核，考核过程中，尽管我充分的注意了公平、透明、可衡量的原则，但在根本没有工作概念的人眼中，绩效考核本身就是跟她作对，所以尽管我认为方法很科学，操作很公平，也出现了部分我预想的成效，比如不再迟到早退，无原则的请假，但是我预想的服务上台阶，却根本没有出现，反而下属有了一些情绪对立的苗头。

这时候我发现：如果你想脱离企业的大环境，去营造一个乌托邦似的小社会，恐怕只是空想，科室的水平提升可以略高于总体，但别想高太多；而且考核的同时要非常注意方式方法。

然后我就碰到了最难受的一件事：我们科室的奖金系数被集体下调，受影响的不光是收入，还有科室人员的情感、工作认知、工作积极性和主动性。我做深入细致的思想工作，渡过危机，并且在工作上还取得一个小小成就，得到院长的肯定；但是很快在第二次绩效考核过程中，再次遭到下调，这一次的思想工作就显得异常艰难，并且由于我对医院决定的无力解决，使得大家把部分矛头转向了我。

这时候我发现：收入的变化是大家最敏感的一件事，在不因经营问题而降低收入的事实面前，想让大家正视自己工作的不足，首先是要摆事实，其次是要讲道理，然后还要充分听取大家的意见，创造情感发泄的渠道和场所，最后再引导大家想方设法提高自己的工作价值。

痛定思痛，作为科室负责人，我要先理顺自己的情绪，还要关心大家的情感，情况已然发生变化，再多的委屈、无奈、愤怒、不甘其实都没有意义，待下属们的情绪平复后，我逐一了解她们的新希望，努力满足她们工作上和生活上的要求，再加上最近医院一些管理制度的相继出台，与我之前的考核相比，更加严格，所以大家的心理也变得慢慢平衡起来，对工作的态度有了一个新的转变。

4年的经历和挫折让我渐渐领悟许多，既看到自己的优势，同

时也不得不承认自己在管理思路、工作方法上的稚嫩。

客服试用期工作总结 2024 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。

#### 客服试用期工作总结 2024 篇 12

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去半年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了 9800 多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

### 1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

### 2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

### 3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

### 4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的半年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有

效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不同的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力

客服转正工作总结 客服转正工作总结。

#### 客服试用期工作总结 2024 篇 13

我于 2019 年 3 月 28 日正式在 客服部工作，试用期三个月。

时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千……这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

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影晌。

当然，我在工作中还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我全部的力量。

#### 客服试用期工作总结 2024 篇 14

20年移动公司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提升，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。20 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。

结合我们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”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，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将信息清楚明确的传递给目标客户。移动公司工作总结是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到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，大客户中心在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

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/567201054006006060>