

客服工作总结

客服工作总结 1

一、重视函件大客户服务工作，提高从业人员综合素质。今年以来，全省上下深入贯彻“函件业务一把手工程”，主要领导负总责，分管领导抓好落实，切实搞好函件业务大客户服务管理工作。领导的重视，为大客户服务和管理工作提供了组织保证。

省局高度重视函件大客户服务和管理工作，在年初就下发文件，要求各部门、各市局领导要高度重视大客户服务和管理工作，并成立大客户服务领导小组和服务小组，明确服务小组成员，加强对大客户服务和管理工作。函件专业成立了以省局分管局长为组长的领导小组，服务小组的组长、副组长分别由市场经营处和信函广告局领导当任，信函广告局的其他同志为服务小组成员，共同为大客户提供优质的服务。市场经营处、省信函广告局领导亲自带领相关人员，深入到大客户当中，了解大客户的用邮需求，搞好大客户的营销工作，一年来，先后多次深入到省移动、省电信、省地税、省人保、东南汽车等大客户，就相关业务与大客户进行洽谈，收到了很好的效果，为全省的大客户

服务和管理工作树立了很好的示范和榜样。

各地市局也成立相应的大客户服务领导小组，做好各自的大客户的服务和管理工作。福州局的领导亲自带领专业公司的同志，做好大客户的服务工作，深入到大客户中间，亲自参与业务的洽谈，项目的谈判，搞好市场营销工作，取得较好的效果。

全省上下高度重视建设学习型营销团队，加强业务知识和营销技巧培训，提高为大客户服务的水平。省局于4月底举办了全省邮政商函广告经理培训班，对各地市商函公司经理进行培训，并由信函广告局的相关同志组成了商函巡讲团，在福州、泉州、漳州、莆田等地市组织了8场数据库营销巡讲工作。巡回培训的对象是各地市商函从业的营销、策划、文案、设计等岗位的人员。巡讲的内容为“__年全省函件业务发展工作思路”、“如何推广数据库营销”、“如何抓好商函大客户管理”、“如何做好商函营销策划”、“如何加强名址库建设”等。同时还在现场组织营销员进行互动的模拟营销。为提高大客户的服务技巧，使商函业务人员成为星级大客户经理，省函件局分别于10月份和11月份聘请厦门博格管理咨询有限公司开办了两期全省商函客户经理培训班，培训对象是全省商函的客户经理，培训内容涉及到商函客户经理素质、信息收集与认知能力、客户沟通开拓能力、客户关系维护与维护能力等方面。通过上述的集中培训，省信函广告局__年对800多人次的商函从业人员进行培训，提高了全体从业人员的大客户服务水平。

二、加强大客户档案管理，为经营工作服务。今年以来，各局更加注重大客户资料的建立完善。通过对大客户的走访，搜集整理大客户的资料，对大客户的资料进行归类整理，健全完善大客户档案，加强管理。省局针对大客户的分类，重点做好省级大客户资料的健全完善。一年来，省局函件业务大客户服务小组注重对省级大客户的走访公关，加强与客户平时的联络沟通，建立良好的公共关系，建立了福建省电信集团公司、福建省移动通信有限责任公司、中国联通有限公司福建分公司、中国建设银行福建省分行、中国银行福建省分行、中国农业银行福建省分行、东南（福建）汽车工业有限公司、福建省地方税务局等 8 家大客户资料。各局在建立完善大客户资料的基础上，采取动态管理的办法，对大客户资料进行适时的修改完善，保证大客户资料的准确性，采取相应的营销公关方法，提高大客户服务的效果。

健全完善的大客户资料，使各局在开展经营工作时目标更加明确，营销公关更有针对性，收到了事半功倍的效果。

三、注重项目的营销策划工作。今年以来，各局在着力提高服务水平的前提下，注重为大客户制订策划书，做到方案先行，营销方式由原先的人情营销、关系营销转变为以方案营销和交叉营销为主的营销方式。方案营销的加强，在为企业赢得业务收入的同时，也为全省大客户管理积累了许多好的经验。《东南汽车数据库营销方案》、《集美学村 90 周年纪念活动邮政整体服务方案》、《信达汽车销售公司邮寄商业信函策划案》、《海尔商业信函策划案》、

《5·18“海交会”项目策划案》等营销项目策划案都是针对大客户开展的活动所制定的营销策划方案，体现了客户价值的实现，也使大客户服务水平上了一个新台阶。

客服工作总结 2

我于__年8月8日入职_乡_客服中心担任人事助理一职，至今在这里工作已快满四个月，现将我入职以来的工作向领导汇报：

一、__年主要工作业绩及存在的不足

（一）做好人事基础工作

我首先接触的工作就是人员招聘，因为新乡招聘市场比较局限，所以我们把重点放在网络招聘上，定时在网上更新我们发布的招聘信息，并根据新乡人才市场的招聘时间，去人才市场参加现场招聘。我们根据公司各岗位入职标准进行筛选，通知其进行面试、审批、通过、录用。员工录用后我们会根据各部门的工作安排对新进员工进行入职培训，并且每次培训都会进行意见反馈，不断完善我们的培训内容。加上郑州分公司对我们进行的各种培训，大大提升了员工的知识面和业务水平。

（二）完善人事档案管理

我会按月把员工的资料整理清楚，并分析各部门员工的情况，根据公司岗位编制，按月统计出本月全公司员工数，员工的新进人数，辞职人数，需要招聘人的人员，需要签定合同的人数，每个部门的总人数，上报需转正人员，上报失职问责等。并且按照集团要求每月上报本项目的花名册，及时更新人员情况。由于刚接手人事的时候，交接工作没有做好，导致花名册人员对照不上，令郑州分公司人事专员花了好长时间才把人数对上。从那以后，让我明白了，做人事工作，不得有丝毫的马虎，因为一点点的疏忽对员工造成的损失是无法弥补的。

（三）保障员工福利机制

我于 11 月份开始接手配合地产行政人事完成新乡公司社保开户及员工参保工作。由于之前从未接触过社会保险，一开始工作起来相当迷茫，有想过要放弃社保这个工作，但是我清楚必须要做好这项工作，所以经常往返于社保局和办公室之间。从对社会保险一无所知到略知一二，再到必须掌握基本的知识和流程，通过我的不懈努力，终于开通新乡社保账户，并陆续办理员工参保。接下来，需要花更多的时间去学习社会保险知识，才能更好的做好此项工作，为员工服务。

（四）规范行政工作流程

在从事人事助理的同时，还兼做一些办公行政工作。例如日常例会的安排，协助各部门按计划进行培训，以及一些活动的组织和协调。通过这些日常的工作，不仅充实了我的工作内容，也锻炼了

我的协调能力和组织能力。

有幸能参加集团组织的岗位培训，通过系统的学习，让我这个刚入门的'新手如沐春风，受益匪浅。从郑州回来后，就开始系统的整理我的工作，但是还是有不足的地方。九月份郑州监察室对我们新乡项目进行检查，针对我负责的工作提出了需要整改的地方，在监察室的指导下和同事们的配合下，我用了一个月的时间将我所作的工作规范化、系统化。我发现只有自己先理顺了工作思路后，才能更有效、更高效的开展工作。比如说对郑州传达的文件、周计划周总结、月计划月总结、会议纪要、培训纪要等文件的存档工作。这是一项需要日积月累的工作，把每次需要签字存档的文件按其类别进行归类保存，才能保证工作的连贯性和有效性。

在过去的四个月中，各项工作虽然取得了一些成绩，但也存在着许多不足：

由于我本身经验不足，做事常粗心大意，导致在工作中总会出些小差错，加上做事考虑的不够全面，所以我需要在以后的工作中、生活中，更加仔细、认真，才能保证减少工作中的失误。

二、__年工作计划

通过四个月的工作和学习，使我初步掌握了人事的岗位职责和工作内容。接下来需要花更多的时间去学习恒大的文化、精神、规章制度和管理模式。

1、进一步掌握行政人事工作流程及规范。除了按照公司时间节点高效、高质量地完成日常工作以外，还要努力提升自己工作业务水平，争取在行政人事工作方面能够独挡一面。

2、做好上传下达工作，积极配合各部门完成日常工作。深刻领会公司下发传阅文件，协助领导及各部门负责人落实文件要求。

在过去的四个月里里，我认真总结工作中的经验及教训，继续改进工作中的不足。__年，我将更加努力，积极配合领导完成日常行政人事管理工作。

感谢恒大给我这个能够锻炼和发挥的平台，我会不断学习，努力工作，用成绩来回报公司。

客服工作总结 3

根据国家法定节假日安排和第三方物流公司春节前后停运情况，手礼网春节期间门店、在线客服、电话订购正常运作，快递配送有所变动，具体安排如下：

一、客服工作：

1、40011___63 电话订购、客服热线正常运作：全天 24 小时

2、在线客服

正常运作，客服在线咨询时间为 08:00—22:00

二、物流配送工作：

1、门店零售、机场提货服务

正常运作，门店服务时间为：5:30—22:00

2、物流配送

春节期间无法保证时效，具体以配送为准。

厦门同城：18 日至 30 日放假，为期 13 天，31 日起恢复收寄。

其它城市：16 日至 30 日放假，为期 15 天，31 日起恢复收寄。

扩展阅读：

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到 85% 左右。

（二）进一步提高物业收费水平，确保收费率达到 80% 左右。

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、推荐。

（六）加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾 11 年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

- 1、狠抓团队的'内部建设，工作纪律。
- 2、定期思想交流总结。
- 3、建立经理信箱，理解各员工推荐，更好的为业主服务。
- 4、完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。
- 5、人员的招聘、培训。
- 6、楼宇的验收资料、实地的考察学习。
- 7、交房工作的准备、实施。
- 8、空置单位的管理及代租代售业务。
- 9、完善业主档案。
- 10、费用的收取及催缴。
- 11、处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。
- 12、组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。
- 13、定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。
- 14、组织开展社区文化活动及业主联谊活动。

15、负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。

16、签订物业服务合同、装修协议等文书。

17、根据业主要求开展其他有偿服务。

18、监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时进行整改。

19、定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。

20、领导交办的其他工作。

客服工作总结 4 尊敬各位院领导：

首先要感谢领导对我的信任和支持，是你们的信任和支持给我带来了工作的热情和信心，随着导医新形象的树立和咨询业务营业额的稳步提升，我们带着喜悦、带着经验、带着对现状不满、带着对新年的计划和希望进入年，为更好的收获，我将总结去年的经验和不足，不断完善和提高自己的管理水平，有效提高部门工作质量。

在目前的工作中，我主要负责客服导医和的管理工作，根据拟定的工作计划和领导的安排，本部门工作顺畅，由于入职时间短，现将工作 3 个月的主要工作进行总结，敬请批评指正。具体总结如下：

一、主要完成的工作

1、客服导医的管理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等；特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言；平均一天接待初、复诊顾客 100 人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部（发杂志）等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

2、工作

工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。3月来，从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在吴总和董主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%的成绩，从而提高了社会效益和经济效益；我主要做了以下几方面的工作：

（一）、制定部门咨询师的岗位制度；

- （二）、与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率；
- （三）、在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习；
- （四）、根据患者信息进行初步的市场调查和分析，便于更好地开展工作；

（五）、维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者现身说法，开发其身边的患者，试图提高我院的经济效益和社会效益。

二、工作中的几点不足

（一）、由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知识相对欠缺，虽然工作中小心谨慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

（二）、对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

（三）、由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机决定的能力，在工作中有时会觉得这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

（四）、电话热线方面的不足主要体现为：相关知识和经验较少，工作预见能力不强；对市场信息了解不够；专业知识不足，没有做好员工的培训工作。

三、工作建议

（一）、院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

（二）、医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

（三）、医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收入消费者，尤其是咨询预约病人。

（四）、加强对全体医护人员业务技能、服务管理和医疗法规等知识的培训。

（五）、开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体人员进行宣教，以免影响工作效率。

（六）、让全员树立“顾客不满危机”意识，让员工参与院服务质量管理，创造最大顾客价值。

（七）、希望能多给一些外出培训的机会，以提高自身素质，更好地为医院效力。

四、明年的工作计划

（一）、努力学习医护专业知识，提高管理水平；

（二）、继续做好对客户的调查、回访和跟踪问效工作；

（三）、加强导医工作的管理，提高服务质量；

（四）、做好全院员工礼仪培训工作；

（五）、加大电话营销方面的学习力度，做好工作。

客服工作总结 5

今年是落实卫生部“三好一满意”、“三改二推一评议”和创建等级医院关键的一年。客服中心紧紧围绕医院的中心工作，在院两委的正确领导和分管领导的关心支持下，客服中心遵循“诚信、尊重、关爱”的服务理念，以“服务好，群众满意”为准则，以“满足需求、解决困难、实现期望、获得信任”为工作目标，继续将患者服务工作做细做深做广，不断为病人提供多元化、个性化服务，创建和谐医患关系。现将半年主要工作情况总结如下：

一、服务完善与发展

1、上半年医院自助系统工程正式实施，客服中心本着方便患者，人性化服务的原则主动参与自助系统的设计、实施、调试、跟踪和完善，不断提出改进意见建议，策划本院自助排队叫号系统与移动公司短信平台及“健康热线全省预约平台”的数据对接。在多部门的协同配合下，目前自助系统已初具规模并投入试运行，有效缓解了门诊排长队、看病难的现象。

2、为进一步拓展预约服务，我们积极与“健康热线”联系，争取到其支持投入四台多功能自助预约机，使患者在我院门诊即可自助预约省内各大医院专家门诊，将更有效方便患者选择医院和医生，真正体现公立医院为人民服务的理念。

3、继续完善患者服务工作。上半年，我们根据以往新入院患者人工拜访成功率低、效果不理想的情况，调整思路，改用短信拜访，每天从系统中调取昨天新入院患者信息，使用短信平台发送问候短信，大大增加了拜访的覆盖率，使患者了解住院期间有不方便和不满意的地方可以拨打服务电话，由客服中心为提供帮助，大大缓解患者初入院时的陌生紧张情绪，为医患良好沟通奠定了好的基础。

4、继续加强和完善行风建设工作，充分发挥群众患者的监督作用，通过住院患者满意度调查和出院患者电话回访，收集患者意见建议，并制作行风整改通知书。上半年我们改进了行风整改反馈表的格式，做到一问题一整改一台帐，对整改中不认真、敷衍了事的科室，我们敢于拒绝，提出指导性整改意见，要求重新整改。

5、继续加强患者投诉受理工作。上半年我们制作更新了门诊投诉电话标识，加大行业作风的监督，站在患者的立场思考问题，诚心为患者解决困难，关注舆情和社会评价，有效化解矛盾危机，维护医院的社会形象。

6、健康讲坛工作不断深入。今年我们加大了健康讲坛的宣传力度，设计制作精美的课题表，通过信函投递、上门联系和媒体宣传等形式广泛宣传健康讲坛活动，协助医师制作课件，向医师反馈讲课效果和群众需求，并及时向__市委宣传部发送健康讲坛活动简报。健康讲坛活动受到当地政府和群众欢迎和好评，被推荐为“基层理论宣讲工作先进单位”。同时越来越多的组织单位主动与我科联系邀约讲坛授课活动。通过健康讲坛的活动进一步拉近了医师与群众的关系，促进医患和谐，提升医院与医师的社会知名度，成为医院服务营销的拳头产品。

7、等级医院创建工作。针对等级医院创建经验少，工作繁琐，任务重的情况，我科本着全院一盘棋的理念，不推诿、不拖延，主动承揽责任不明确的服务工作，并努力学习研究工作思路和方法，将 a、b、c 三档结合定时间分阶段逐步推进，补缺补漏，通过发送协作通知小条的形式明确材料源头。目前大部分创建责任部分材料已明确来源，对缺漏部分正在按要示整改。

二、工作不足与下半年工作重点

1、满意度调查受患者配合意愿制约，采集量偏少，结果的准确度有待进一步提高。下半年我科打算加强与智业软件工程师联系，设计完善患者满意度调查系统，并督促其尽快实施到位和不断改进。

2、预约服务中短信提醒功能和与健康热线数据交互功能还未完全。下半年打算重点督促与完善其功能。

客服工作总结 6

我于 20__年__月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，__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

_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_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_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_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

(1)、服务整顿活动

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。

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/585232133343011221>

