

客服部的个人年终总结范文（通用34篇）

客服部的个人年终总结范文 篇1

XX年时间即将过去，在公司领导、同事们的支持和帮助下，我坚持不断地学习理论知识、总结工作经验，加强自身修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自己岗位的各项职责，现将这一年来的工作总结汇报如下：

一、工作态度：

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，遵守劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

二、业务能力：

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

三、为了提高我们的服务水平，我个人认为更应该提供人性化服务。

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们知道，公司的利益高于一切，增强员工的主人翁责任感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是通过公司的成长来体现的。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

回顾这这一一年来的工作，我非常圆满地完成了本职工作，这是公司的培养，领导的关心、教育，同事的支持与帮助，包容了我的缺点和错误，我做人做事，才有了自己的今天。今后，我将倍加珍惜，努力学习，勤奋工作，忠实履行好老老实实做人，实实在在做事的宗旨，在领导和同事们给予的舞台上，为公司的发展尽一份责任。在以后的工作中，我将更加努力地工作！

客服部的个人年终总结范文 篇2

一、统一思想。

切实增强加快公司建设和发展的责任感和紧迫感汽车是一个现代城市的重要载体，是带动一个地区经济发展的驱动力，作为汽车维修行业，我们就是城市驱动力马达的维修师、保养师，作为一名汽车维修工作者，我们的每一位同志都完全有理由自豪和骄傲。

近段时期以来，公司把汽车维修、零件供应、售后服务、基础设施建设及公司的总体建设摆上突出位置，通过一系列强有力的措施，推动了公司建设的超常规发展，取得了令人瞩目的成绩。但是，对照先进兄弟服务站的发展速度，对照郑州市乃至河南省的经济社会发展形势，对照广大客户的愿望和要求，都还存在不小的差距。我们务必要保持清醒的头脑，统一“三种认识”。

第一，我们的基础建设投入不是多了，而是力度不够大。自去年以来，我们累计投入基础建设资金x元，实施了维修厂搬迁、门市整修等多项工程，现公司整体经营面积扩展到x平方米。而前段时间我参观的（地址），仅去年一年，就投入基础设施建设资金xx元，经营面积达到xx平方米。面对各地竞相加快城市建设的形势，我们决不能在城市建设投入上有任何的迟疑和丝毫的顾虑，坚决破除自满自足和畏难发愁思想，以资金大投入带动城市规模大膨胀，推动公司经营效益大发展。

第二，我们公司整体竞争力不是强了，而是优势不够突出。现在，汽车维修保养行业各单位之间的竞争越来越集中在技术实力与服务态度的竞争上，而这两项正是公司竞争力的重要组成部分，直接决定着整个公司的整体发展前景。

公司通过近几年的建设和经营，我们经营各方面的功能不断完善，经济承载能

力不断提高，但总的看，经营的框架还没有完全拉开，现有的基础设施刚刚配套，经营环境才得到初步改善，还不能适应公司快速发展的需要。我们必须紧紧抓住技术实力和服务态度这两个方面不放松，进一步加大经营力度，增强公司的吸纳、聚集功能和对外吸引力，提升市场竞争力。

第三，坚持规范作业，确保安全生产。在工作的每一个环节，我们要始终坚持“安全第一”的工作原则，树立安全就是效益的观念，下大气力排除安全生产的隐患。现在我公司的安全生产形势是好的，这一点一定要得到保持，如果一旦发生安全事故，对公司的经营一定会造成严重的影响，更为严重的是会给受害者（可能是我们自己）造成很大的身心伤害和财力浪费。这一点作为我们每一个维修行业的从业者都应该有切身的体会。

第四，坚持规范运作，确保资金的有效利用。公司发展需要资金支持，这一点是肯定的，另一方面，作为公司的各个部门也要树立节约的意识，争取让每一分钱都用在应该用的地方。各部门要合理使用有限资金，保证公司正常运转。所有资金支出必须由严格控制，实行“一支笔”审批，严禁乱开资金支出口子；维修保养造价要严格按照预算，每一个环节都要精打细算，尽量减少不必要的开支，既要把事情办好，又要打紧打严，节省投资。

二、统一思想，明确任务，强化措施，圆满完成新一年的工作

新的一年里，我们要进一步增强公司的凝聚力和向心力，并肩携手，共创新一年的辉煌。为了达到这个美好的目标，我想请大家思考一个问题：四川长虹集团是怎样由一个民营小企业走向国际性的大集团的？广西x公司是如何由只有几个人的小作坊发展壮大起来的？甚至名扬天下的微软如何能由几个捆在一起的兄弟手中腾飞的？经过思考，我想答案有很多，天时、地利、人和缺一不可，但我认为最重要的一条是：人和！这一点尤其关键。如果创业之初长虹集团中几个元老过分考虑自己的得失，如果广西合作伙伴同床异梦，如果微软几个兄弟不放眼未来，。他们的发展会迎来让人如此眩目的秋天吗？回顾我们自己的公司，我们已经拥有了他们并不拥有的创业基础，我相信在我们的共同努力下，一定会有一个美好的发展前景，我相信我们在座的每一个人，也请你们相信我！

当然，我们都清楚，发展对公司来说决不是一句空话，发展需要我们都付出扎实的工作和艰辛的劳动，发展需要我们每一个人都为公司的发展献计献策。新的一年里，我们要脚踏实地，从公司发展的高度出发，从一切为了客户的服务宗旨上出发，明确目标，突出重点，扎实工作，切实做到“四个确保”，我们才有可能迎来美好的发展空间。

（一）抢时间、争主动，确保工作进度。公司工作的各个环节都一定要牢固树立速度就是质量、速度就是效益、速度就是责任意识，紧抓速度这个环节不放松，早计划、早安排、早设计、早行动。要制定周密具体、切实可行的维修保养方案，科学安排，每项维修保养工程什么时候开工，什么时候完工，都要有详细的进度打算，在实施中严格按进度工作，只能提前，不能拖后。

（二）严格维修标准，确保工作质量。汽车维修保养工作是销售厂家关注的焦点，是客户关注的焦点，是评价一个维修企业水平的重要指标，如果质量上出现了问题，我们无法向客户交待，无法向厂家交待，也无法和我们自己交待。我们宁可干这个活，也不要干“豆腐渣”活，对此，我们公司的态度是十分明确的。不论哪个承办单位，只要在工程质量上出现问题，我们就要严肃追究责任，绝不姑息迁就。各部门要把工作质量作为头等大事来抓，组织得力人员盯上、靠上，加强对维修保养全过程的管理，确保工作质量达到要求，真正把每一个维修项目建成精品项目、招牌项目。

第三，我们经营成绩不是很高了，而是还有许多不尽人意的地方。汽车是改善人居环境、提高人民群众生活质量的重要载体，而我们从事的汽车售后服务业是支撑这一载体的重要组成部分。虽然这几年我公司的经营取得的成绩有目共睹，得到了广大客户和生产厂家的认可和好评，但仍有许多方面不能满足生产厂家和广大客户的要求，如售后服务缺乏主动、服务态度缺乏热情的问题，维修质量不高、经营运作不够规范的问题等。我们必须牢固树立抓住“为厂家负责、为客户负责，挖潜增效，创造效益”的经营思想，坚持不懈地抓好服务站建设，树立公司的良好形象，创造良好的工作业绩。

为了实现公司的再发展，我们将在公司推行“四个一”工程：确定一个明确的

整体发展思路。新的一年，公司将在保持现有红岩服务站、服务站定点维修站，能够独立承揽维修保养工作的基础上，再加一把劲，再鼓一下力，对公司的管理程序、经营程序进一步规范，进一步壮大南阳分公司，争取取得专业认证，在郑州市乃至河南省的汽车维修保养行业中，占据一个不容忽视的席位。

营造一个友好、和协的发展环境。公司的发展需要一个安定的创业环境，离不开友好相处的同事关系。为此，公司在以后的经营中，将对周边环境的创造予以重视，与邻居友好相处，与各有关管理部门友好相处，支持社区工作，为公司的发展创造条件。在公司内部，部门之间、同事之间也同样要友好相处，大事讲原则，小事讲风格，不搞“窝里斗”，严禁内部闹矛盾，使每一个人舒心地工作，高兴地生活。

三、切实加强对公司整体经营的组织领导

公司经营方略能否顺利实施，事关公司在新的一年里，将在激烈的市场经济大潮中处于什么地位，事关公司的发展将走向何处，事关我们公司每一个人的经济收入是否能得到较大的提升，事关我们每一个人的努力是否能得到合理的回报。可以说是全公司各项工作的重中之重，必须重点部署、重点督导、重点推进，切实做到“四个到位”。

（一）责任落实要到位。公司各部门、部门责任领导和责任人要严格按照分工，认真干好本职工作，各负其责，扎实推进。部门责任领导要把任务细化分解到每一个承办工作人员，实行严格的责任制和奖惩措施，干好干孬不一样，完成完不成有说法。今天，公司就是要把发展这副沉重的担子交给大家共同来扛，可谓责任重大，大家要义无反顾地挑起来，并要想尽千方百计把它干好。

（二）协调配合要到位。公司各部门都要以大局为重，自觉把思想和行动统一到公司的整体决策上来，以实际行动支持公司建设。对公司发展经营中遇到的问题，要多支持、多配合、多提建议、多出主意，一切为公司的发展让路，绝不允许消极应付、推诿扯皮，更不允许设置障碍，这要作为一条严明的纪律去执行。

（三）督促检查要到位。公司的各位领导要加强检查，定期调度，及时掌握各部门经营进展情况。公司也将定期召开研讨会，认真听取各部门对公司发展的意见和建议，并根据各部门经营情况进行检查评比，对速度快、质量好的部门予以表彰，对因工作不力拖后腿的部门进行经济处罚。

同志们，今年公司的发展任务已经非常明确。公司的经营状况与我们每一个人的根本利益息息相关，希望大家按照公司的要求，自我加压，负重奋进，认真负责地把各项工作办好、办实，努力开创公司发展的新局面。

建立一套责任清楚、奖惩合理的管理制度。公司将涉及公司发展的承揽业务量、创造效益额、维修质量、工作进度、服务态度等每一个环节纳入管理之中，明确每一个岗位的责任，制定相应的奖罚标准。真正让贤者有其位、能者有其惠，根据个人的工作能力、工作态度、工作成绩真正拉开收入档次，激励每一位职工以更大的热情、更大的干劲、更精的技术投入工作，共同创造公司美好的明天。

培养一支业务精干的技术队伍。新的一年，公司将适度加大业务精干人员的招聘工作，引入竞争机制。同时，在现有职工中开展比学赶帮超活动，让技术熟练的带动技术一般的，让管理经验丰富的带动管理生疏的，进而使公司的各个环节走向高效、规范，富有竞争力。让每一位职工在公司里，业务技术得到提高，同样富有竞争力。

客服部的个人年终总结范文 篇3

瞬间，xx年即将过去。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。xx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、xx年总结

（一）工作总结

xx年11月23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问题，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、工作压力承受能力、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、xx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，xx年会是我在usfine实现.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建议，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，提高专业服务能力。

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、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，最大的特点就是学习能力强，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

（四）善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我逐渐熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。

客服部的个人年终总结范文 篇4

20xx工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁团结起来，共同努力，客服很高教育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，客服管理工作一定获得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的大幅提高。公司通过开展集中、共管的客户服务活动，进一步业务整合服务资源，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，积极推动承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。围绕客户

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，继续加强客户服务良好基础管理工作，后续完善相关管理制度。

主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位正职人员素质，持续提升客户满意度，努力创造公司良好的对外形象。一个优秀的优良团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大逐渐制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高支付宝人员综合素质。针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存现象不规范在的问题，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、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处罚力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过多项的措施，以使结构设计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此基础作用。20xx年xx月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化管理业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力逐次有效开展。

为强化公司业务管理制度执行力建设，从制度建设上为业务发展提供坚强提供保障，客户服务部对于分公司筛选出大部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及融汇，并制定了业务管理强化制度执行力其他工作及学习计划，按照学习计划，定期社团组织组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地上述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、进行测试并所写学习心得；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，确保了此项工作的第二阶段有效开展，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，把在工作中日常业务处理和产品服务工作中相结合。

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户率先推出国寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司客户群与客户的关系，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、进一步增强了客户忠诚度，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风气形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为的展业工作提供了很好的基础，也为加强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、大幅提升了公司品牌知名度、也为青春活力巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从产品与服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新相关服务内容：

1、非常积极配合分公司做好vip客户工作为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值提供服务工作，分公司广泛开展了面向全区vip客户提供贷款特约商家优惠服务特约的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到更佳了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的很大知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力案件的关注程度，真正车险体现公司人性化的理赔服务。繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好剖析的同时，要不断改进，现就不足与差距互补xx年的工作如何进行改进做如下安排：

抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续培训课程做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的专业培训，情商提高服务人员整体综合素质。针对客户服务部今年以来针对人员调整的客观原因，客户服务部新入人员技术人员对专业知识及业务技能的缺乏，xx年，我部将继续采取多种途径及途径，对所辖辅导员工进行每季度与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关文职人员岗位技能进行专供培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地开展业务知识及优质服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时实施进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到在技术上中。通过培训，推行公司目

前综合柜员制，更好的为客户服务。

五、配合公司团险、中介、个险三支销售途径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团险、中介、个险三支销售渠道八支开展各项业务竞赛活动，全力促进公司管理业务持续、健康地发展。以服务为本，促进销售，把日常业务处理和相关服务工作紧密结合，全面诠释国寿“1+n”服务内涵。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费房地产项目实施方案，保证此项目的顺利推行。

2、保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利顺利进行，同时为了大大提高提高销售人员活动量，挖掘积累客户，如何有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为xx年开门红奠下基础，以进一步大幅提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营造良好的`学习气息，组织培训积极探索与自我学习相结合，建立体系化的培训课程教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

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奖惩为重点重点，以人员管理配套措施为后盾，以教育培训为基础，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、严厉运营管理的品质管理方法和监督、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，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，关键在于把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成事实上的，而是公司每一个部门整体的职能部门基层工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的产品与服务氛围，国寿“1+n”服务我们每一个客户服务人员去全面诠释，的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，用户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升是将我们每一个国寿人的责任与骄傲！

记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情青春做，你就是赢家”。客户服务工作物流配送是一项长期的、较为复杂的综合性组织工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断不断提高服务意识，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。

商场商厦下达的各项任务指标展开工作，在加强管理、强化意识、开展活动等方面取得了显着成绩，为商厦的持续急剧急速发展做了很大的贡献。

客服部的个人年终总结范文 篇5

回首20__年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。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。

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、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

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，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。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，积极开展客服人员的培训工作

在物业公司的多次亲自指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

三、日常报修的处理

据《每日工作记录》记录业主来电来访投诉及服务事项，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问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

全年客服处理报修电话累计达14346个，解决各类故障14346个，排除原施工问题、报修故障解决率为100%；共接收投诉电话984个，及时处理、反馈984个。

四、信息发布工作

共计向客户发放各类书面通知23次。运用短信发送通知累计1386条，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。

五、物业费的收缴工作

根据公司下达的收费通知，积极开展物业费的解释、通知工作，做好催缴工作。

六、水电费的收缴工作

做好首次入户抄表工作。按期完成每月水电表抄表工作的同时，及时完成每月水电费数据录入、出账。打印缴费通知单后，按时张贴缴费通知单到每户。对未按时缴费的用户进行催缴，对逾期的采取停水处理。

七、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案份，并持续补充整理业主电子档案。门禁卡办理累计x人次，公寓入住人员登记累计x人次。公寓入住证明（办暂住证需要）累计xx人次。

八、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

1、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

2、部分报修工作的跟进、反馈不够及时。

3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善。

4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

5、精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

客服部的个人年终总结范文 篇6

一年复始，万象更新，转眼间海门X物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了20X年，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从20X年3月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将20X年工作汇报如下、

一、本人于20X年3月正式加入海门X物业管理有限公司，担任客服领班一职，入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作、

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五月份上门收缴管理费197109元，六月份上门收缴管理费71409元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件246封，至月底已有30户交纳物管费44138元。

3、完成20X年6月的1—7期及8月的1—6期交收楼活动，入伙600多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对ERP数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强ERP录入人员的培训工作，ERP录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行休整，完善各类标示工作。

6、根据精致塔要求制定客服部关于馨风采、馨服务、馨家园的提升计划并落实执行，五月份组织开展温馨五月情感恩母亲节活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，

培养业主家是最温馨的港湾，社区是家的构成内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

二、20X年9月X世纪锦城盛大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于20X年10月被调任到世纪锦城任客服主管，在此期间完成以下工作、

针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

客服部的个人年终总结范文 篇7

20xx将过去，在公司领导、同事们的支持和帮助下，我坚持不断地学习理论知识、总结工作经验，加强自身修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自己岗位的各项职责，现将这一年来的工作总结汇报如下：

一、工作态度

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，遵守劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

二、业务能力

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

三、为了提高我们的服务水平，我个人认为更应该提供人性化服务

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们知道，公司的利益高于一切，增强员工的主人翁责任感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是通过公司的成长来体现的。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

回顾这这一一年来的工作，我非常圆满地完成了本职工作，这是公司的培养，领导的关心、教育，同事的支持与帮助，包容了我的缺点和错误，教会了我做人做事，才有了自己的今天。今后，我将倍加珍惜，努力学习，勤奋工作，忠实履行好老老实实做人，实实在在做事的宗旨，在领导和同事们给予的舞台上，为公司的发展尽一份责任。在以后的工作中，我将更加努力地工作，“百尺竿头更进一步”！

客服部的个人年终总结范文 篇8

回首物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。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，“业户至上”的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

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、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在初步完善的各项规章制度的基础上，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，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，积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根

据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

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问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、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__、__区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，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__区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——__区首次入户抄水表收费工作。

六、底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在x月份，完成了x#、x#的收楼工作；同时，又完成了部分__区回迁楼（x#——1、2单元）收楼工作。

八、“情系青海玉树地震”组织开展募捐活动

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定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，客服部全体人员积极献计献策，最终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__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合理的建议。

总之，在的工作基础上，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。

客服部的个人年终总结范文 篇9

x年也是过去了一段时间，回头看这一年的工作，作为客服我也是很好的去为客户做好了服务，自身也是积累了工作经验，得到了成长，在此我也是对于这一年自己的工作来做一个回顾，去总结下：

客服工作其实要做好，并不简单，除了自己的服务之外，其实也是要去不断积累一些经验来对工作更加的了解，那么遇到问题，也是更好的去为客户去处理的，作为来到公司没有太久的新人，我其实也是挺担忧自己能不能做好，不过还好，分配给我的客户问题不是那么的复杂，我也是从简单的入手，慢慢的去积累经验，去更好的了解客户的需求，开始的时候其实我也是特别的担忧，特别是在家办公那段日子，我也是没有同事的帮助，毕竟不在一个地方，问的时候也不是那么的方便，不过我也是积极的去想办法，去思考，之前的问题，以及在培训里的一些所学，去回顾，自己做好了整理，处理起来的时候也是没有犯错，回到公司之后也是继续的去做好服务，在工作里头，有些客户的情绪很大，我也是有几次差点被带进去了，但是心里总是谨记自己是做服务的，不能被影响到，更多的是要用自己的专业去为客户处理好问题。

这一年来，其实我也是有感触到，自己这份客服工作要做，其实还是不难，但是要做的出色，让客户满意，甚至得到赞扬，那么也是要付出很多，服务的态度要好，专业性是要强的，而且和同事之间的沟通，也是要得体，才能更好的去将客户问题更快的处理好，得到肯定不是那么容易，不过我也是在做的过程里感触到，自己其实也是不断的进步着，以前觉得难的一些问题，客户刁难的，我也是能更心平气和的处理好，去让客户满意了。积累的经验也是让我对于这份工作有了更深的理解，虽然这是基础的工作，但是也是接触客户，去了解公司最前线的，只有这份工作做好了，那么以后自己去晋升，去在公司其他的岗位上，也是能更好的做。

一年的时间，过得真的好快，在这份工作里头自己感触到，的确日常的积累，多去思考非常的重要，自己以前没发觉的问题也是在这一年里找到，并且得到了改变，自己也是要继续的在明年把工作做好。

客服部的个人年终总结范文 篇10

随着公司的脚步迈入新的一年，管理处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服务工作做深、做细。我部要严格按照公司的各项规章制度、制度办事，鼓励员工提高工作热情，积极配合、协调公司及管理处各部门的各项工作，发挥我部在管理处中应起的作用。

20xx年度个人/部门提升计划

为使客服部成为紧张、团结、活泼的集体，本人应在管理处制度的执行上更加严格，在承担工作的责任方面要大胆一些，勇于承担责任。多了解和关注国家的物权法规，随时掌握第一手的资料进行培训，全面提升我部员工的素质与服务水平。

对于公司管理的意见和建议：

希望公司尽可能的多提供一些培训和参观的机会。

希望公司定期组织员工搞活动，增加团队精神营造更好的工作氛围。

月湖兰庭小区管理处 客服部：胡晶 20xx年1月13日

客服部

20xx年

客服部的个人年终总结范文 篇11

一年的工作结束了，结合这一年来我客服部门做到了所有的工作，保证了公司正常运转，在这一年的工作当中这些都是非常关键的，我清楚自己应该在生活当中，不断的完善，一切都是应该非常的有秩序，客服部门不断吸取过去的经验，团结其它部门，按照公司的指示完成好内部的各项指标，管理好内部员工，对工作任务实时的督促到位，保证部门能够做好这几点，这是非常的关键，也对这一年工作总结一番：

一、部门管理工作

做好日常沟通工作，完善好各项指标，在工作生活上面把一些基本的事情不断的完善好，让部门的工作环境保持美好，客服工作人员必须按照规矩工作，明确自己的职责所在，客服工作是需要耐心的。

在这一块每个客服工作人员都需要意识到，定期的做好相关的管理统计工作，对每个员工的业绩做相关的考核，一定要统计到位，让整体部门员工有一种紧张的工作意识，落实好每一项公司的规章制度，保证客服部门的真整体工作素养，这些都是非常关键的，一年来不断的整顿客服部门成为了一个团结，有力量的机构，每个人都非常的清楚自己的职责，知道自己应该做到哪些，作为客服的工作意识每个人都清楚到位。

二、日常工作经过

每天的工作任务传达的非常到位，对于公司的安排绝对的服从，时刻做好的绝对的心理准备，日常的工作包括发布广告信息，处理用户的工作问题，接收用户的反馈，明确各项规章制度，一切按照公司规矩办事，在工作过程中让各个客服人员发挥十足能力，减少工作失误，提高整体客服工作人员的临时应变能力，定期对其做先关的考核，看上很是简单，实则是非常的有必要。

这一年的工作对客服部门是一个很大的锻炼，工作上面也出现了一些问题但是整体部门员工很是团结吗，这是可以克服的在，客服部门为公司做出足够的奉献，每天的工作都是积极向上，整体的工作能力都在直线上升，在工作方面每一个人态度偶读非常的好。

三、工作不足之处

工作不在朝夕，对于工作在很多时候也会出现一些问题，这一年来部门也出现了这种情况，整体的工作效率还是有所欠缺，这对今后的工作还是会有一定的影响，我想这些都是必然的，我相信在工作上面把这些做好是会有足够的收获的，纠正工作效率底下这个问题没在接下来的工作中一定严格到位。

客服部的个人年终总结范文 篇12

自x月x日开始，我以一名试用期客服的身份来x公司的客服部门。虽然作为客

服的新人，我的工作上有许多不足和了解不充分的问题，但在x的客服部中，我却因此认识了越来越多的同事和领导。从他们的指点和教导中，我渐渐认识了自己的问题，了解了该怎么去做一名真正的x客服。

这段时间的工作经历对我而言十分珍贵，通过客服岗位的工作体会，我不仅真正认识了客服的工作，更让自己适应了x公司，了解了该怎么做一个x公司的客服，怎么在工作中发挥自己的价值。在此，我总结自我的工作情况如下：

一、工作方面

在工作上，我身为公司的新人在一边努力维持自身工作表现的同时，我一边也在积极的学习客服岗位的工作方法，提高个人的专业能力，加强自我建设和提高。我清楚，自己虽然有一定的基础，但却对x公司以及这份岗位不够了解，想要真正的做好这份工作，必须从基本上了解x公司，提高对工作的认识。

为此，我在日常里积极加强基础业务的实际锻炼，并通过与领导、优秀同事们的交流沟通学习更多关于客服岗位的工作情况，充实自我的工作认识，让自己对客服工作有一个更好的定位，并在工作中积极发挥自身的工作热情和积极性。

在这段工作时间里，我在工作上表现出了积极的服务态度和工作耐心，不仅得到了客户的许多好评价，也细心圆满的掌握了工作的方法，算是能在基础工作上掌握了独当一面的能力。

二、思想方面

在思想上，我认真融入团队氛围，融入企业的文化和服务理念。在工作中积极提高自身的服务思想，提高自身的责任意识，让客户能从我们的服务中充分体会到x公司的热情和精神。

此外，通过思想的完善，我也让自己更加融入到了x的团队中，与同事积极配合，努力完善自我的能力，将领导交于自身的任务做好。

三、自我总结

总的来说，这段时间的工作中我充分的加强了自身的能力，掌握了工作方法，并适应了x客服的工作。虽然还有一定的不足，但我也有了自己的改进目标和方向，相信自己能在今后更加积极的完善自我，让工作能力提升，取得更好的成绩。在此，还望领导能给予我转正为正式员工的机会，我定会认真努力，将工作负责好。

客服部的个人年终总结范文 篇13

时光如梭，不知不觉中来到X物业工作已有一年了。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。以下是我今年的工作总结。

一、日常工作

客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、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。

二、磨砺性格，提升素质

对于刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。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，都要以工作为重，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。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

三、重视细节

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X物业这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅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。

四、拓展才能

为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，每份工作我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

五、提升方向

加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答。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。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。

很高兴来到X物业这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、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，我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

客服部的个人年终总结范文 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XX年工作实际，将XX年年的工作总结如下：

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，门诊各类数据统计，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, 及时向医院各部门提供有价值的各类并确保数据的准确;

3、根据医院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效果分析并提出建议;

三、建立客户服务档案:

将病人进行分类管理, 分为预约病人, 初诊病人建档

1、录入制度:

a、每天收集一次, 确保数据及时录入;

b、就诊后病人资料——患者姓名、性别、年龄、职业、联系方式、就诊疾病。

2、建立回访制度:

回访方式包括短信问候及电话回访二方面

a、制定回访标准, 统一回访的内容, 对回访医生要进行专业和技巧培训, 确保回访的工作质量;

b、有计划分步骤:

配合企划部经营部做好病人满意度调查, 每天五人, 主要以预约病人为主

对回访结果及时反馈分析总结, 上报相关领导, 特殊病例当时应反馈

四、网络咨询工作

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, x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。

客服部的个人年终总结范文 篇15

在过去一年中, 办公室围绕本部的中心工作和工作目标, 在公司和部领导的关心支持下, 在各班组的协作配合下, 积极发挥文案管理、用户接待、投诉处理、维修调度、车辆管理、综合协调、后勤保障、对外宣传等职能作用, 高标准、高规格地完成了各项任务, 为我部总体工作发挥了应有的作用。根据公司《考核管理制度》的要求, 现将我在任职期间的主要工作汇报如下。

一、立足服务, 强化意识。

客服部是对外服务和公司各部门工作链接的枢纽, 事务繁杂, 联系广泛, 矛盾集中, 常常会遇到一些急需解决但又十分棘手的问题, 所以有必要建立一套规章制度, 使工作的各个环节都置于有效的控制之下。协助本部室拟定岗位职责、车辆管理、用户接待等一系列制度, 通过各项规章制度的制定, 不断强化每个工作人员的规范意识, 使每位同志工作有序、行为规范。

二、严格进行文字管理, 草拟综合性文件和报告等文字工作, 负责会议记录, 管理部门的博客, 认真做好公司下发文件的收发、登记、文印。

负责本部们的宣传工作, 向群工部发送工作信息: 每月按时向企管部递交工作计划、自查报告; 对部门每周、每月、每季度、每年的各种数据进行阶段性归纳总结; 按规定时间向人力资源部递交学习计划、学习记录、加班记录表、运转班人员值班表; 每月向财务部递交常用民工工作记录; 将各班组的的工作台账、记录, 转入转出的工作联系单以及各种简报材料按阶段进行整理装订。

三、服务好来电来访群众。

认真对待每一个用户来电，热情接待每一位来访群众，及时登记群众反映的问题，较小的问题立即协调相关业务部门进行处理，较大问题及时向部长汇报，待领导批示后，马上落实到相关部室，并监督处理，使每次用户反应的问题都能得到圆满答复。

四、虚心学习业务知识，做好维修调度。

因为我们客服部拥有水表拆装班和便民维修班两个班组，所以我的日常工作自然就有了调度这项职能。为了尽快熟悉业务，我积极向工程技术部和我部维修人员进行请教，在最短的时间内学习各种维修常识，以便在接到维修任务时准确判断，正确调度到班组，尽早完成工作。全年接待来人来电及生产调度任务2千余起，其中有详细记录的1786起，最高月份甚至达到300多起。

五、管理好部门的车辆。

我部各班组业务繁多，且办公地点又比较分散，安排协调车辆任相应比较繁重：

- 1、保证滨河营业大厅每天两次的送款(包括周六、周日)。
- 2、每周一用户发展看工地。
- 3、每周三下午行政审批中心送件。
- 4、每周五上午行政审批中心拿件，及平桥营业大厅和羊山收费窗口一周的水费银行进账单据。
- 5、逢月底扎帐前一星期，需要去羊山及平桥收费窗口多拿一次进账单。
- 6、月底扎帐当天要提前安排好车辆协同安保人员去平桥营业厅押款。
- 7、安排维修用车及发展办看用水性质及办理破路手续看现场等。
- 8、其他临时性用车，几乎每天都要去行政部协调车辆。所有情况都要提前想好，做好安排，一个都不能耽误，看似简单，其实非常耗费精力。

六、积极响应公司号召，全力以赴完成各项临时性任务。

1、在茶叶节，高考，十八大等重要事项前夕，积极配合参与为各大宾馆学校送服务的活动。

2、积极参与公司各种文艺活动，既要负责部里节目的后勤工作，(比如一三五下班后排练，每次都需提前协调排练场地，然后开门、播放音乐、准备道具等，排练结束后再清场、锁门，)同时还要参加公司节目的排练及演出，虽然很繁忙琐碎，但从未由于自身原因而影响工作及排练。

3、9月份部门整合前还要负责主管经理办公室的卫生。打扫办公室卫生，活虽不重，但每天晚上不能按时下班、尽早回家，需要一定的毅力才能坚持下来。

七、响应号召，厉行节俭。

严格管理好部门的办公用品，建立详细的表格，明确清楚的记录好每支笔甚至每张纸的去向。在安排车辆出行时尽量做到不跑冤枉路，重复路，能一条路线完成的工作最好一次完成，这样既节约了时间，又降低了油耗。

客服部的个人年终总结范文 篇16

20__年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们一定加强学习，在物业公司的直接领导下，提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，提升物业的服务品质。

丰富繁忙的20__年已经过去，崭新的一年接踵来临。在过去的一年里，我们客服部在各级领导的关怀和正确的领导下，在各部门的积极配合下，在客服部全体员工共同努力下，客服部门圆满的完成了一年的各项工作任务，现总结如下：

一、2020__年初，对__路__号小区__号楼__户业主的办证资料进行了收集填写，并网上录入，在最短的时间内办理了__户房产证及他项权证，并将他项权证移交银行、公积金，同时退回住房公积金保证金__万元，并同时准备__户拆迁户办理房产证，土地证资料，并协助拆迁户办理房产证，收集填写__户__路5号小区__号楼办理土地证资料共计__本，办理了__户土地证。

二、为了使销售档案规范化，整理了从20__年之前的销售档案，将雅馨花园，__号小区，__号小区销售档案进行了资料分类成册，对档案进行编码、装订、装盒、贴标签，共计__卷。并制作了电子版的卷内目录以备查，整理公司人员证件及借阅工作，也制作了电子版的汇总。

三、前期认购期，根据公司销售制度审核每日签约的认购单，登记台账，销控好房源。

四、为了后期更好的工作，根据房管局的要求，提前制作了《商品房买卖合同》共计__套__本，对公共部分盖章、粘贴。

五、为了__号小区的宣传工作，为了20__年__月__日房交会，准备了房交会的资料及前期工作，使__月__日房交会圆满顺利进行，同时负责管理统计发放礼品，并将房交会资料装订成册以备查，对20__年其他房产公司的信息，通过电话调查，对多家房产公司价格进行了调查及汇总，通过这次房交会对__号小区的开盘奠定了基础。

六、为了使公司能尽快预售，准备收集__号小区预售证资料，并进行网上申报，在前期部姚经理的积极协作下，在最短的时间内办理出预售许可证，使下半年的工作有了一个好的开始。

七、因为客服部门工作比较繁琐，稍不注意易出现重复工作的现象。因此，要求每一个人要细心、细致，时时刻刻，时时处处都要细致的做好每一件事，为了保证工作的进度和质量，在工作质量和要求上突出“严”字，要提高工作质量，就必须在工作中严格要求，严格把关，克服“过得去”的思想，周密安排，努力提高工作质量和效率，要想取得预计的效果，关键取决于过硬的工作作风，每人必须认真，严谨的规范的完成每件小事，每一项具体工作，才使我部门在预售期的第一个月底7月__日顺利的将__户贷款资料上报及审批通过，使30户客户贷款在最短的时间内全部到公司账户，给公司带来了效益。

八、截止20__年__月__日，已审核商品房买卖合同__户，并正确无误登记房源，做好台账，使销售回笼金额与财务回笼金额无差异。收集、填写、上报贷款客户资料，其中网上录入，扫描上传贷款客户资料，正确无误的填写公积金、银行借款合同，办理预告、预抵证，共计贷款到账金额__多万元，放贷率达__%。

回顾这一年的工作，我们部门之所以能够较圆满的完成工作任务，主要是因为以下几个方面：一是公司领导的重视支持，二是公司其他部门的配合协作，三是本部门员工的团结协作，共同努力的工作。在总结成绩的同时，还有很多不足的地方需要改进和努力。

在新的一年里，我部门要积极适应公司发展的要求，随着公司不断的扩大、规范、完善，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需要掌握的知识更广，为此，客服部门的全体员工将更加勤奋学习，提高自身素质和技能，适应公司的发展要求，做好20__年的工作计划，紧紧围绕客服部的业务工作，以创新的精神完成好各项工作，提高工作效益，增强工作的主动性、积极性和创造性，为了我们公司更上一层楼而努力工作。

客服部的个人年终总结范文 篇17

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

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/638061051004007011>