

客服部的年终总结范文（通用31篇）

客服部的年终总结范文 篇1

转瞬间, 20xx年在我们忙碌的工作中已经过去, 物业公司客服部工作总结。

回首20xx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, “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20xx年初步完善的各项规章制度的基础上, 20xx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。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、xx区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标, 积极开展、xx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xx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-----xx区首次入户抄水表收费工作。

六、xx区底商的招租工作

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xx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xx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20xx年的工作基础上, 20xx年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。

客服部的年终总结范文 篇2

一、管理精细化

理赔工作在保险业务中具有举足轻重的地位, 它不仅事关保险公司自身的经济效益和发展, 也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现, 对保障社会稳定和*的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在理赔管理中, 本着各自的工作岗位和分工, 认真履行职责, 努力学习有关理论和规定。随着公司“精”“细”“微”管

理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在理赔数据管理中，严抓落实，保*了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使理赔管理工作，达到了上级公司的要求。

二、工作标准化

理赔工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，*抓理赔和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量；坚持24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，进一步提高了服务水平；加大了考核力度；积极做好防灾防损工作，及时拟定了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们*抓理赔管理，加快理赔速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压理赔水分，实现有效降赔，较好的完成了各项理赔指标。

三、服务规范化

保险市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在保险市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把理赔服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们人保公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

客服部的年终总结范文 篇3

客服部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

一、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合。

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“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、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形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司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、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

二、从服务的'本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

1、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客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

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的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合xx年的工作如何进行改进做如下安排：

1、抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入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方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

2、配合公司团险、中介、个险三支销售渠道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、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

3、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，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、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

(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进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，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年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

(3) 进一步加强柜面管理工作，营造良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，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考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，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、严格的品质管理办法和监督、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，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

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，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，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，营造良好的服务氛围。

客服部的年终总结范文 篇4

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接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。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，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供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。

一直以来，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进。

一、勤奋学习，与时俱进

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是任务，而且是一种责任，更是工作的实际需要。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。

二、立足本职，爱岗敬业

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，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，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，每个人都应该严格按照“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，自己能解决的就积极、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。

3、不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

5、售后客服部的年度工作总结

在按照公司的要求，大家较好地完成了本职工作，上半年的工作较以往有了很大起色，但也存在不足。售后服务部工作总结如下：

一、建立完善售后服务队伍，为服务油田保驾护航信群发

在市场激烈竞争的今天，随着客户观念的变化，客户在选购产品时，不仅注意到产品实体本身，在同类产品的质量和性能相似的情况下，更加重视产品的售后服务。因此，企业在提供价廉物美的产品的同时，向消费者提供完善的售后服务，已成为现代企业市场竞争的新焦点。因此，建立和完善一支具有一定专业技术业务水平的售后服务队伍就显得尤为重要，为此，公司在原有一名售后服务人员的基础之上，招聘并培训了采油，化工等专业技术人员四名，进一步完善壮大了售后服务队伍，为产品更好的在油田上使用奠定了基础，为服务油田保驾护航。工作总结

二、在实践中学习，增强业务技术经验

实践是最好的老师，在实践中才能更好的检验已经学到的专业知识；了解到产品使用的各个环节；学习到油田各种工作及各部门间的运作程序；更能在与各类人的交流中增强人际交往能力。为此在前半年中，特别是新员工加入之后，先后在甘谷驿，青化砭，川口等采油厂现场学习了解压裂，注水，原油破乳等工艺，积累了一定的专业知识，同时在人际交往方面也有了一定的提高。

三、加强内部各部门间合作，售后内外都服务

售后服务在全力保证产品在油田正常使用的同时，也注意加强与公司内部质检部，研发部，生产技术部的合作，及时收集各采油厂的使用情况及各种信息，为产品更新及检测等提供数据支持。

四、不足之处

售后服务部成立时间较短，新成员多，现场实践经验较为欠缺，我们必须坚持加强现场实践的力度，在实践中培养增强各种业务水平，同时要争取工作的主动性，提高责任心，专业心，加强工作效率，工作质量。

在工作中要树立真正的主人翁思想，心往一处想，劲往一处使，积极主动共同服务于公司的各项工作中。

客服部的年终总结范文 篇5

20xx年客服个人工作总结范文时光转瞬即逝，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。

在x月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，当月处理的交接数据达到了多个，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，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

在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

客服部的年终总结范文 篇6

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20xx年的工作如何进行改进做如下安排：

一、抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入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方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织 and 开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

二、配合公司团险、中介、个险三支销售渠道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、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释国寿“1+n”服务

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、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20xx年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营造良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训课程，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考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，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、严格的品质管理办法和监督、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，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

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，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，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，营造良好的服务氛围。

客服部的年终总结范文 篇7

时光荏苒，光阴似箭，转眼间我们已经用上了20xx年的新台历。20xx年过去了，我们怀念它。在这一年，承蒙公司领导的信任，我于下半年被提升为客服部门主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希冀于能提炼经验，更上台阶。

作为客服部的主要工作，大概可以归纳为以下几点：负责日常业主接待、催缴物业费、暖气费、整理各项资料并归档、以及周期性的各种计划任务、特殊紧急事件的处理等。

日常接待方面我们始终在贯彻业主至上的服务意识，但在具体工作中由于客服人员缺少相关专业知识，对一些特殊业主所提出的尖锐问题缺乏沟通技巧和专业性说辞，造成很被动的场面。针对这种情况，我部门已于去年11月月底组织相关专业知识的培训学习，经过学习后，争取将所有问题都能通过客服人员的解释给与解决，对于解决不了问题将及时汇报公司领导。

催缴物业费、暖气费方面：截至20xx年12月31日小区物业费缴费率为89%。未交费业主达50多户，其中有未收房、收房后未装修、装修押金未退等情况以及开发遗留问题影响。我部门一直在采取三步走的方法，即发短信、打电话、上门催缴等措施。暖气费截至目前交纳率为78%，目前仍有近100户未交。针对未交费住户将按照规定收取基础费用。

投诉受理方面：对所有住户投诉进行分类，建立维修单流程。对相关数据进行统计整理。严格实行痕迹管理，既彻底摆脱过去事情异常又无纪录的情况，所有存在的维修情况都有书面记录，经业主签字认同。也较好的保持了工作的连贯性。

一年以来，各项工作虽取得一定成绩，但仍存在很多不足，对于复杂问题的处理、分析解决问题的能力，接待业主细节方面，拖欠费用的催缴等。针对以上问题，今后我们的努力方向是：首先要加强理论学习，平时多学习，才能进一步提高业务能力，提高工作效率；其次要在严谨、细致上多下功夫，多投入更多的精力，使客服人员综合能力不断提高提高，使公司的窗口更加规范高效。

客服部的年终总结范文 篇8

在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、培训详细内容、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，也查看了我们以前的游戏的客服工作。相对来说不是很完善，可能我们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。

1、做好对大厦各楼层装修单元的管理和监管工作，并要求施工单位遵守大厦的管理规定，办理施工出入证、用梯申请、2F动火申请等相关手续的办理；

2、督促清洁公司做好日常楼层卫生清洁工作，并要求各客服助理做好卫生抽查工作，认真规范填写清洁卫生检查记录表；每天巡查楼层室内、公共区域、外围、车场、东南大堂等卫生情况，监督清洁公司工作落实情况；要求各助理督促清洁公司做好春节前大厦卫生清洁及节后卫生大清洁等工作；

3、监督绿化外包项目管理工作，要求分管助理督促绿化公司做好日常养护、更换东东大堂部分植物，并做好相关工作记录等事宜；

4、要求助理落实做好大厦消杀除四害工作，及时清理死鼠、死蟑螂等，并做好相关的工作记录；

5、做好客服报修工作，并对所报修项目进行抽查回访，了解维修质量；

6、跟进北广场灯箱维修，现已维修好；

7、督促客服领班整理客服部20xx年2月份各种资料，并做好打包、归档；

8、做好调查总队、粤财相关会议接待工作；

9、接业主通知，37F至39楼玻璃门不可以随便打开，已知会各部门，谁要开都要先到管理处登记，申请开门；

10、接建设厅业主要求，将于3月15日搬迁到31F—35F办公，要求各助理做好搬迁的协调工作，并做好卫生清洁跟进以及业主资料收集工作；

11、接港澳办公室通知，将于3月15日搬迁到24F办公，并在2F设对外办证窗口，要求各助理做好搬迁的协调工作，并做好卫生清洁跟进以及业主资料收集工作；

12、做好31F—35F绿化增加计划，并报公司审批，现已审批，并于15日将绿化摆放到上述楼层

13、做好东区、31F—35F公共设施维修工作，并做好跟进；

14、接公司通知，于4月1日更换新清洁公司，做好清洁公司更换方案和相关事宜；

15、安排领班到13F粤财物业开例会，关于更换清洁公司事宜；

16、同新清洁公司开会，做好进驻前的各项工作；

17、统计原清洁公司所有自管理处领出物品，要求于3月31日交到管理处，并安排各助理做好跟进、检查工作；

18、统计各单位“清明节”放假值班人员联系事宜，已将统计结果转各部门；

19、按公司安排，月底清洗大厦外墙，做好清洗物料的进驻，于29日开始清洗，做好本部门助理跟进外墙清洗，并做好清洗记录；

20、大堂副理一职安排行政值班人员暂担任，负责轮值引客并疏导大堂人员；

21、加强对员工的培训力度，对客服人员的言行举止、礼节礼貌、仪容仪表、前台日常工作规范化等进行了培训和学习，增强了客服人员形象和纪律观念；

22、做好大厦每月管理费的催收工作；

23、做好客服部3月份培训计划、培训PPT、物资采购计划；

24、相关函件、通知的编写及派发；

25、协助管理处各部门做好相关工作；

26、其他事宜的跟进与处理。

客服部的年终总结范文 篇9

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。

客服部的年终总结范文 篇10

本年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止12年12月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

本年度物业费收缴情况；现1, 2, 3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止12月底，已缴纳物业费业主6247户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在12年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素质和水平偏低，主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。协调处理问题不够及时妥善，在投诉处理，业主意见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

客服部的年终总结范文 篇11

时光荏苒，走进xx公司已经有几个月的时间了，现做好工作总结以求进步。

首先要感谢人给予我足够的宽容、关怀和帮助；更要感谢领导们“海纳百川”的胸襟，你们对我的不离不弃，让我没有理由退缩和不努力，期待与各位伙伴共筑一艘无坚不摧的战舰，与诸位坚定的拓荒者一道披荆斩棘在的经历一定弥足珍贵，我切实感受到了自身的成长和成熟。当然因为棱角太过分明，做事情有很多欠妥和缺乏方法的地方，无意中刺痛和伤害了一些伙伴，在这里真诚地向各位同事——我最亲爱的朋友，我的同路人说声道歉，望你们谅解。下面对我这一段时间的工作情况做如下汇报：

一、通过学习和积累对和所从事的事业认识加深

进步越快、所做的事情越多，为国家、社会贡献的力量就越大。这是我的一些理解。我来自一个偏远的农村，深知我们服务对象——“农民工”的劳动环境的恶劣和生活的艰辛，而中国社会正缺乏组织尤其是企业为这个广大的群体提供帮助，为他们谋福利。通过在。。。的工作和学习，我深刻的认识到我们从事的是一个多么高尚的事业！或许一开始直到现在我们都不能得到足够的认同和理解，我们取得的成绩也不足以让我们骄傲。然而，我们正欣喜地看到，越来越多的有志于为农民工服务的青年已经加入到我们的行列中来，我们做的许多事情也得到了政府的认可和越来越多机构——尤其是广大农民工的支持和理解，我为能从事这样一份事业

而骄傲。当然，作为一个发展中的企业还有诸多的不完善；制度不健全，市场开拓能力和部门协调能力的不足仍旧困扰着我们，离目标团队的建设还有一定的距离。我们需要进行革新甚至革命来改善自身，这也许要付出很大的代价，需要勇气。

二、认真学习岗位职能，工作能力进一步提高

在策划部和商务部期间，我主要从事了会议期间媒体接待、发卡、发海报和网站调整意见整理等工作，工作中一直保持了很高的热情，也得到很多伙伴的鼓励和帮助，取得了一定的成果，论坛后参会媒体竞相给予了报道；发卡过程中通过深入接触农民工，对我们所服务的对象有了更深刻的理解和认知，总结了一些方法并尽我所能的宣传了品牌；在网站意见整理过程中，和很多同事进行了交流和探讨，对公司有了更深入的了解，提了一些不够成熟的建议，为现在的工作打下了一些基础，从中悟到了许多方法和道理。当然我也认识到自身存在的许多不足；活动策划经验欠缺、计算机水平差、做一些事情考虑不周等，因此我业余时间正在阅读大量的书籍，听许多讲座，并不断的自我反省以求进步，工作方法有所改进，能力得到提高。路遥方知马力，岁寒可见后凋——相信通过不断的调整和学习，我能更加胜任未来的工作，得到足够的认可和理解；我也会努力改进，争取在适当的时候提出一些较为成熟的方案，为公司发展建设添砖加瓦。

20xx年对于和我个人都是十分关键的一年。我将努力克服自身的不足，提高综合素质，以更加饱满的热情投入到工作中来。

客服部的年终总结范文 篇12

物业管理属于第三产业，是一种服务性行业。以下是第一范文网小编为大家精心整理的物业客服实习总结范文，欢迎大家阅读，供您参考。更多精彩内容请关注第一范文网。

物业管理是一种与房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合性的管理，它是与因住房改革而出现的产权多元化格局相衔接的统一管理，是与建立市场经济体制相适应的社会化、专业化、企业化、经营型的管理。这种集高度统一的管理全方位多层次的服务、市场化的经营为一体，寓经营与管理于服务中的物业管理，其实是一种服务性的行业。

在实习中，我在管理处指导老师的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获非常的大。

物业管理属于第三产业，是一种服务性行业。同属第三产业，物业管理又具有自己特有的性质，即它是集管理、服务、经营于一体，并寓经营、管理于服务中的产业。为物业所有人与使用人提供优质、高效、周到的服务，使物业升值。恒佳物业管理公司想业主之所想，急业主之所急。其运作处于良好水平，收费率达到88%以上，业主满意度达到中上等水平。小区环境优美，绿化程度高，设施齐全完备，经常开展各项活动，丰富业主的业余生活，属于高品质小区。其经营目标是为业主创造一个“安全、温暖、快捷、方便、洁净”的生活小区。

本次我实习的主要工作是接待业主来访、故障申报以及投诉处理。其中，主要应该注意的是热情接待业主，并尽快的帮助业主解决实际问题。针对一些不属于物业负责范围内的问题，进行进一步分析，提出对策与解决方法，大大降低业主利益损失程度。过年前，在领导的指导下，对小区内的安全隐患进行了清除和排解。为小区业主提供了一个干净的环境，度过一个安全而又和谐的新年。同时，也对小区业主缴费情况进行录入与整理，保障每个业主的利益，也同时对一些恶意欠费的业主进行上门回访和问题的处理。

加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业号人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

前台接待是管理处的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督巡查、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。在日常服务中，前台不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地向相关部门、施工单位反映业主需求，监督维修跟进工作，对维修完成情况进行回访，完成最后闭环。为提高工作效率，在持续做好人工沟通记录的同时，前台接待还要负责收费资料的统计存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持了原始资料的完整性

(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

管理处接待来访投诉工作制度

为加强管理处与业主、住户的联系，及时为业主、第一范文网住户排忧解难，提高社会效益，特建立接待来访投诉工作制度。

一. 接待来访工作由客户服务中心负责，宣传接待投诉的办公地点、电话，让业主、住户来访投诉有门、信任管理处。

二. 任何管理人员在遇到业主、住户来访投诉时，都应给予热情接待，主动询问，面带微笑，不得刁难，不得推诿，不得对抗，不得激化业主、住户情绪，并做到对熟人、陌生人一个样、对大人小孩一个样、忙时闲时一个样。

三. 对住户投诉、来访中谈到的问题，客服人员应及时进行记录，须于当天进行调查、核实，并将结果和处理建议汇报办公室主任，由主任决定处理办法和责任部门。

四. 责任部门在处理来访、投诉时，要热诚、主动、及时，要坚持原则，突出服务。不得推托、扯皮、推卸责任、为难业主、住户、或乘机索取好处、利益等，在处理完毕后应将结果回复业主、住户和管理处主任，做到事事有着落、件件有回音。

五. 全体管理人员要认真负责做好本职工作，为业主、住户提供满意管理、服务，减少住户的投诉、批评，将业主、住户的不满消解在投诉之前。

客服部的年终总结范文 篇13

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、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。

客服部的年终总结范文 篇14

随着新年的临近,我们在20X年的工作任务也总算是告一段落了!反思一下过去的一年,我作为X公司物业的一名前台客服,在工作中最主要任务就是为接待好业主,并满足业主们在物业方面的需求和咨询。

作为一名客服,我认为我尽了自己最大努力去完成自己工作,并也在这一年来收获了业主们的众多好评。但同时,我也认为自己尚且有需要改进和完善的余地!越是努力,就越能感受到自己有哪些方面没有做好!随着每年对自身的总结,我也越是能发现这一点。以下是我对今年的工作总结:

一、工作的情况

对于今年来的工作，我感到工作上有很多的进步和收获!尤其是在于小区的业主们熟悉了之后，业主们在于我的交流中也越来越不用拘束着，不仅能在工作中给我提出更多的意见，对于小区中一些细节上的物业问题，我也能从和他们的对话中了解，并积极的进行改进。

此外，因为在工作中努力，业主们越来越满意我们的服务态度以及质量，在物业费的收取上也变的更加轻松!

二、自我的不足

当然，“人非圣贤”，在工作中我也有一些不足的问题。虽然不会给工作带来太大的困扰，但作为X物业的一名客服人员，我必须力求“完美”!以下是我对自己错误的总结：

1. 容易在工作中马虎!

还记的在一次工作中，业主才刚刚说了自己的问题，但我在那表单的时候却想着其他的事情，一时间，竟没听清楚!当时看着业主有些怒气的表情，我也很紧张，好在业主也并没有深究。但这件事情，却深深的暴露了我在工作上不能一心多用的问题。也正因为如此，我必须在今后的工作中更加专心一志，积极的完成自己眼前的任务!

2. 交流和服务能力还的不够出色!

工作中，虽然有时候也会遇上很难照顾的业主，但毕竟作为一名服务人员，我只能去完善自己，而不能去挑选业主。为此，针对这一年来业主们对我工作中的问题指出，我还要多加反思和改进，提升自我的服务和接待能力。

三、今后的计划

在今后的工作上，我主要目标还是要放在自己的基础能力的提升上，提高自身的服务和沟通能力，并加强学习，在工作中以热情和积极的态度去服务好每一位业主，努力展现我们X物业的服务态度!

客服部的年终总结范文 篇15

在接下来的半年，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，x月会是我在实现蜕变的一月。

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，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强，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚谨慎，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

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/688061077004007011>