

客服部经理述职报告及扩展资料

正文：客服部经理述职报告 客服部经理述职报告

客服部经理述职报告 篇 120xx 年 x 月底，转正刚满一年。在这一年里，是一个新员工到老员工的转变，同时也是一个菜鸟到成熟客户经理的转变。

今年年初，我个人贷款余额月 xx 万，管户 xx 户。到今年年底，我个人贷款余额约 xx 万，同比增加 xx 万元，管户 xx 户，同比增加 xx 户。从我成为客户经理那天开始，我的目标就很明确，坚持小额分散，以农村为发展基点，尽量不做大户，以小额为主，以量的积累达到贷款规模的增长。

今年，我认为我的工作是有成效的，通过自己的努力积累了一批客户群，以老客户为中心向其周围朋友扩散，客户将我及我行介绍给了其亲朋好友，我将我行的“小”“快”“灵活”等贷款模式充分利用，博得了较多客户的认可，现在我已不缺贷款客户，已经从较早以前的要业务转变成挑选业务，同时通过一年的锤炼，我的风险意识已经有了进一步的提高，业务水平也上了一个台阶。现在我是营业部客户经理两个团队中一个团队的带头人，同时，我也认识到现在面临多个问题：

一、贷款调查粗糙，不良贷款开始产生

截止12月1日，我个人贷款管户数255户，贷款户均约12.5万元，除3笔大额贷款外，其余贷款金额较小，造成我自己在贷款调查时粗心大意，做贷款资料较粗糙，主观判断较多，增加了贷款的风险，今年7月30日开始，我面临的是成为客户经理一个周期后到期贷款的处理问题，9月底，我就产生6笔不良贷款，金额126万元，截止目前，我个人不良贷款6笔，金额80万。同时，等额还款类不良贷款约40万，共6笔

二、档案差错较多，规范性亟需增强

作为一名客户经理，这点我是不合格的，每月档案上交均有差错。

压力面前，心态失衡，今年9月份开始，面临不良及工作的压力，导致一段时间心态失衡，同时我现在面临双重问题，团队的业务发展问题及个人业务发展问题。

三、对问题的反思

没有出过不良的客户经理不是好客户经理，现在我面临的这些不良贷款均对我的成长有很大帮助。刚开始做贷款时，完全不知道何为风险，只想做快，把贷款先放出去，其他的没多想，现在我越来越觉得规范的重要性，我们做贷款是个高危行业，不尽职调查是对银行及自己是极大的不负责任，贷款做得越细，自己会越放心，同时，风险也会更低。

以前产生不良贷款时自己毫无应对经验，例如 x 月份的几笔不良贷款，均是自己乐观估计客户的偿还能力及还款意愿，没有在第一时间采取行动，耽误了时机，导致了逾期，这些宝贵的经验不是在听老客户经理随随便便说说就能积累的，只有自己积累了才能印象深刻。现在，因为不良客户的大体特征，自己对新贷款客户也有了进一步的风险把控，同时自己也总结了一些把握客户软信息的技巧，这就是不良带给我的财富。

现在我在一个十字路口，是考虑自己业务发展优先，还是团队的业务优先。作为一个普通的客户经理，我有信心会做得更好，可作为一名组长，我应该考虑的是团队的整体发展，一个团队中，若领队人把大部分业务都做了，这就是个失败的团队。

客服部经理述职报告 篇 220xx 年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。下面就本人一年来的工作做一个工作总结：

公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，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，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，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，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。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，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规性，并从加强服务意识、强化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力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，

使柜面人员加大了操作的规性，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基础作用。

20xx年6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、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地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、进行测试并撰写学习心得；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，确保了此项工作的全面有效开展，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。

四、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 VP 客户工作

为了进一步构建公司 VP 客户服务体系，为 VP 客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区 VP 客户提供特约商优惠服务的活动，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。

客服部经理述职报告 篇 3 尊敬的各位领导：

大家好！

琐琐碎碎，千头万绪，平平凡凡，忙忙碌碌。辛勤中品

尝着耕耘的酸甜苦辣，前进中记录下跋涉的艰辛足迹，收获中凝聚着集体的智慧和力量。

20xx年的工作已经告一段落。脚印见证成长，荣誉见证成功。回首一年来，算不上有什么成就，但是肯定有收获，感恩各级领导的关怀、教育和培养；感怀工作环境的和谐、融洽与温馨；感谢全体同事的支持、谅解与配合。正是鉴于此优良环境氛围和厚重的人文情怀，才使我情钟于自己的业务工作，潜心于自身的思想改造。回顾过去这段历程，应该可以说，工作中有取得成绩时的喜悦和高兴，也有失败以后的痛苦和沮丧。

下面我将自己在一年来的学习、工作情况汇报如下：

一、工作方面做一个有用的人

在工作中学习，不断提高自己的业务水平。

影楼行业的网络营销操作要比其他行业更加的复杂和繁琐，因为婚纱摄影行业涉及面广，服务流程繁多，进客渠道广泛，进而营销渠道也是层出不穷！在如此繁多的过程中间要做好服务，做好口碑，做强品牌，做大业绩，需要全面的协调和全方位的支持，网络营销不只是带来营销业绩，还要提升实体的影响和品牌的价值！

网络时下正兴，根据网络投票及问卷调查，网络已经排名在每个人不可缺少工具的前三位，所以网络营销的市场很大，也是一个发展的必然趋势。

网络是个很广的东西，如果你想把所了解的专业的性的东西完全的投入到工作中去，那么对于提高业绩量无异于是

大海里捞虾，功多利少了，所以我根据婚纱影楼的网络营销把我的业绩来源划分为，增加咨询量，提高转换率，促进成交率，大大提升了我的业绩。

当客户访问到我们网站时，或许是因为先前的口碑，或是因为看到别的网站连接到了咱这个影楼的`网站。

除了网站本身的展示外，更多的是客服人员 and 潜在客户的交流。

一个好的网络客服同样代表了公司的形象以及对客户的信任。

网络客服和现实中的门市有很多相同之处，不同的是她看不到客户本人，要通过客人的言语来猜测对象的意向，以便更快的达成定单。

其中的经验我总结了以下几点：

〈1〉网站本身应具备的条件：要把各种联系方式放置在网站最显眼处，更容易引导客户和网络客服点击沟通。

网络展示的内容总有不足之处，正所谓“千人千变化万人万想法”，第一时间接触客户会让您更全面的了解您的潜在客户，我们推荐您使用专业在线客服系统、在线 QQ 客服、MSN 等聊天工具。

〈2〉做为网络客服因该给自己起一个新颖的名字，亦可称为“艺名”“昵称”。

这个名字要出现在网站首页、留言系统、论坛等各个有联系方式之处，并要全部统一起来，方便客户记忆，方便以后打电话预约等事情与该门市联系。

假如使用 QQ，一定要给自己换个漂亮的头像，论坛等各个出现自己信息的位置也要统一形象。

〈3〉 由于我们从事的行业决定了客户经常问的一些问题，可以把回答的答案先写在 QQ 的快速留言中，这样可以节约很多打字的时间。

〈4〉 一定要保证自己的 QQ 或咨询工具一直在线，这样可以把最多的有意向订单或是到咱网站上来浏览的客户把握住。

即便是你不在线，也可以设置为自动留言的方式，这样客户会感觉亲切不至于等半天时间没个回应。

〈5〉 一般网上会有公司搞活动的报价或是套系价格，不要轻易改变价格或是答应客户更多的优惠，的方法就是使他继续和你周旋，假如您做当地市场就盛情邀请他到咱店中来吧，看看我们的婚纱及硬件设施。

〈6〉 可以开一个小小的留言系统，让客户把他们的提问发上去，我们要有专人马上就给予回复。

回复的时候，客气的语气会直接促成你们的订单，这就是帖子的特殊用途，QQ 谈生意谈不成，帖子上给予个完美的回复，就谈成了，这就是因为人们都喜欢别人回复自己的帖子的一个心理吧。

〈7〉 充分利用论坛交流的互动性，定期回复客户的留言，或许更多的客户就潜藏在其中。

在论坛中时常搞些活动或最近的客照展示，发动您先前的客户找他们更多的朋友参与其中，其效果真的是不同凡响，

肯定会给您带来更多的客户群。

〈8〉 要果断的判断出同行业的竞争对手。

门市接单是和所有的客户沟通，网络给我们带来便利的同时也不乏一些行为低劣的人恶意中伤我们。

网络客服对这种问题的回复在让他们知难而退的同时，又要注意措辞，借此提升自己 and 影楼的形象，展现自己阔达的胸襟。

〈9〉做为优秀的网络客服，也要学会使用更多的感情丰富的文字语言。

做一个合格的网络推手，刚开始的网站推广都要下一翻苦功的，自己可以先把自已的感受或从客户的角度的消费感受写成公司的服务、产品等优势，很多客户就是看到这些而决定下单的，这些也要在留言系统或是论坛中充分体现。

网络营销没有可以立竿见影的搜客渠道，只有通过用心的态度，不懈的坚持，充裕的时间来广泛积累客源，提高业绩。

二、生活方面做一个睿智的人

做一个睿智的人，拥有美好人生。

在任何经济活动中，交易双方不是单纯的做生意，是想通过生意促进感情，通过感情促进生意，达到相辅相成的目的。

人脉是一个通往财富，通往成功的入门券。

人脉如同钱脉一样，也需要管理、储蓄及增值，人人都可以成为善于人脉经营的脉客。

一个好的谈单氛围可以促使订单成交，一个好的顾客朋友可以帮你带来很多益处。

好的人际关系可以帮你建立口碑式的广泛传播，好的人际关系可以帮你建立梯田式的营销队伍，带给你意想不到的收获。

所以无论何时，我都会记住微笑待人，真诚待人。

三、学习方面做一个聪明的人

学习，也是让自己成为营销高手的一个必备素质。

只有一个爱学习肯学习的人，才能将学习到的知识，举一反三的运用到实际营销中去。

但对于大部分人来说，做事都喜欢“临时抱佛脚”，其实这种观念是相当错误的，也是和学习的最终目的背道而驰的。

因为行业的特殊性，我们平常的私人时间并不多，因此，在这种情况下，怎样快速学习，把所学知识转化为自己的营销能量，就成为了很重要的事情。

我想，这就必须要求我们将学习常规化，养成学习的习惯，不仅要学习销售知识，还要学和行业相关的知识，包括摄影、化妆、婚纱、时尚元素、流行趋势、国际名品等基础知识，不断充实自己，真正让自己强大起来，成为一个专业型人才。

同时，应该多和优秀的人打交道，多和他人沟通，在与他人的交流中去汲取更多广泛层面的知识。

还有一点非常重要的，切忌“纸上谈兵”，因为那终究只能品尝失败的苦果。

当我们在书本上，他人身上学习到一些专业知识后，转化为自己的能力，熟练的运用到自己的营销过程中。

客服部经理述职报告 篇4 尊敬的各位领导、同事们：

xx年初我很荣幸×客户服务中心一员从进入客服中心之日起我把客服中心视同家中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌她们喜怒哀乐都让我牵挂在心相互信赖无话不谈在沟通中她们倾诉委屈释放压力在放松中调整心态保持阳光心情她们眼中我不仅是中心负责人更是她们工作和生活导师我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德做事要有品质生活要有品位指导年轻员工怎样去工作如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活。

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员！

一、注重客服中心服务理念和团队文化建设努力创建一

支富有凝聚力和战斗力学习型团队

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

×号在公司团队建设中是难度系数最大单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是×号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力？怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响？通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割，客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性。大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标，但事实上，在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义。我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理工作将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信！

二、细化基础管理量化绩效指标营造了公平、公正、公开考核氛围

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人最大限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围

客服部经理述职报告 篇 5xxxx 年初我很荣幸 xx 客户服务中心一员从进入客服中心之日起我把客服中心视同家中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌她们喜怒哀乐都让我牵挂在心相互信赖无话不谈在沟通中她们倾诉委屈释放压力在放松中调整心态保持阳光心情她们眼中我不仅是中心负责人更是她们工作和生活导师我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德做事要有品质生活要有品位指导年轻员工怎样去工作如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活需要
查看完整文章：请联系论文-网-欢迎您

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员！

一、注重客服中心服务理念和团队文化建设努力创建一

支富有凝聚力和战斗力学习型团队

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

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/708070053030006056>