客服部门总结范文

客服部门总结范文（精选31篇）

客服部门总结范文 篇1

时间如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及把握的工作技巧与专业学问，时间已经消逝;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。

回顾当时在聘请会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样;不过如今的我已从懵懂的同学转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由生疏变成了熟识。

许多人不了解客服工作，认为它很简洁、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业学问，把握肯定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会消失失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开头就熟悉到了，而是在工作中经受了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

1、业主收房、入注装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中交付园区共92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2户;

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、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;

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份;温馨提示55份;部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了许多，也成长了不少。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素养。

对于我这个刚刚步入社会，工作阅历不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的关心下，尤其是在任主管的悉心教育下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较简单;管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以预备工作做充分做细致;尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第一天我是负责客服中心的帮助工作，当我拖着疲乏的身体参加交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜蜜的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪;她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢?通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就当你在工作岗位时，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，无论你兴奋与否，苦恼与否，都应已工作为，重客户为重，始终保持微笑，由于你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来其次天、第三天交付工作中，我由帮助工作转换为正式接待工作，在加强了自身心情的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺当为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓舞，看着业主满足的笑容，我也无比欣慰。经受了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批判与指正时能摆正心态，乐观改正;在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧;接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善;

2、工作生活中体会到了细节的重要性。

细节因其“斜，往往被人所轻视，甚至被忽视，也经常使人感到繁琐，无暇顾及。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就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，都使我深刻的熟悉到，只有深化细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来胜利;

3、工作学习中拓展了我的才能。

当我把上级交付每一项工作都仔细努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与确定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中布满胜利的喜悦与对工作的激-情;至于接下来食堂宣扬栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会仔细负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在20__年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

1、加强学习物业管理的基本学问，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪;

2、加强文案、会务等制作力量;拓展各项工作技能，如学习PHOTOSHOP、coreldraw软件的操作等;

3、进一步改善自己的性格，提高对工作急躁度，更加注意细节，加强工作责任心和培育工作乐观性;

4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面力量，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、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。

客服部门总结范文 篇2

20__年即将结束，在公司领导下__公司有了一个新的突破，在我刚进入公司的时候，连项目围墙都没有修，进展到今日一期项目交房，可以说公司有了一个质的改观，在过去的一年时间里跟随着公司的进展脚步，在公司领导及个部门同仁的支持协作下，使自己学到了许多的东西，力量和学问面上都有了很大的提高，在这里特别感谢__公司能给我这样一个学习和进步的机会。现将本人一年来的工作总结如下：

一、本年度个人工作状况

__年4月在公司领导的支持和提拔下，由于客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个精确　　的定性方向，一开头自己也是由于个人力量有限，初期工作干的不是特殊顺畅，在此特别感谢X总在我的工作上赐予了很大的支持和确定，使我自己能够尽快的进入工作状态。

20__年3——4月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

20__年5——6——7月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

20__年8——9月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

20__年10月做了一些交房前的预备工作及房屋内部工程摸底的工作。

20__年11——12月主要就是一期客户的交房工作

以上是本人参加处理过的一部分阶段性的工作，除了以上工作外本人主要负责的日常工作还有：

1、在销售过程中，销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作，在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的乐观协作与支持，在此也表示对他们的感谢。

2、本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作，至目前为止已办理退房客户 45 位。

3、完成 X 总临时支配的一些工作。

二、工作当中存在的问题。

回想在过去一年的工作当中，是做了肯定的工作但是没有那项工作做的完整抱负，工作当中需要自己改进和不断学习的地方还是有许多，下面将工作当中存在的不足：

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导常常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来许多的不便及产生许多重复性的工作，严峻的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，肯定要留意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平常我们应当敏捷的运用销售技巧，同样在工作当中也应当多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情原来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题原来应当是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中肯定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作力量。

4、提高工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必需讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我们面对一些比较麻烦的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和许多的工作量。所以作为明年的工作我们应当抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，转变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

三、20__年的工作方案

20__年的结束对于我们来说并不代表着工作的结束，而是一个新起点的开头。由于我们的工作在来年面临着更严峻的考验，布满着挑战。__年公司的销售可以说是很不错，基本上完成了公司__年制定的销售任务，但是在最终的工作当中，由于时间的紧迫以及工程滞后的缘由导致一期的交房工作进行的并不是非常的顺当，在此同时对公司的形象、美誉度造成很大的影响，将之前我们花费了很大的精力打造的品牌形象破坏。

这将对以后 3 期住宅及商铺的销售带来肯定的影响，同时再伴随着因受全球金融危机影响，房地产市场持续低迷这样的一个状况，客户目前大多抱着持币观望的状态，投资者也变的更为谨慎，再加上普遍风传的降价风潮都给我们 20__年的销售工作带来了很大的困难。所以在这个时候我们我们更应当强硬自身，提高自己的思想熟悉，增加全局意识，加强服务理念，从我个人角度动身，听从公司的支配，严格要求自己，按以下几点迎接 20__年的工作。

客服部门总结范文 篇 3

从事电话客服工作是一份很需要急躁且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都可以给人很大的成长。转瞬间，一年来的客服工作即将结束，现将一年来的工作状况总结如下：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简洁的事做好就是不简洁”。工作中仔细对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是乐观、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，做好工作方案，坚决听从公司的支配，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

记得x主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行x中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务学问，强化思维力量，注意用理论联系实际，用实践来熬炼自己。

1、注意理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的力量，增加了工作中的原则性、系统性、预见性和制造性。

2、注意克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按方案进行业务学问的学习。首先不将业务学问的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务学问和建行的企业文化;其次是按自己的学习方案，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的冲突，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

三、今后方案，乐观进取

在今后的工作中，我会努力的连续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下方案：

1、效完成外呼任务。在进行每天的x，学会总结各地方的特点，擅长发觉各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行x地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于x的客户我们要多进行预约回拨;再例如x行的客户他们理解力量和反映力量偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

2、加强自身学习，提高业务水平。娴熟把握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强学问库搜寻的练习，熟识学问库的树形结构，关心我们高效的利用学问库;不断巩固所学的业务学问，做到精确　　完整的答复客户的问题。

3、不断完善自我，培育一个客服代表应具备的执业心理素养。要学会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。

客服部门总结范文 篇4

年终岁末，紧急繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。深思回顾，在超市这个大家庭里使我得到了更多的熬炼，学习了更多的学问，交了更多的伴侣，积累了更多的阅历，当然也通过不少深刻的教训发觉了自身的种种不足。这一年是充实的一年，我的成长来自超市这个大家庭，为超市明年更好的进展尽自己的全力是义不容辞的责任。

现将自己的工作总结如下：

一、市场大厦工作阶段

年春节后，我照旧负责市场大厦的各项经营工作，在与翟经理的协作下经受了节后淡季各商户的经营逆境租金难收、托管员工因季节性缘由大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题的解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了快速的提高。通过与各商户的调解工作的接触，协调力量得到了进一步的熬炼。为了适应不断变化的状况，协作公司的整体规划对市场进行了肯定的布局调整。月份市场超市开头构想到月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，人员聘请、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关怀下，公司各方的支持下，在刘总与李店长的指导下，市场超市得以平稳的进展与过渡，自己对超市最新的业务学问又得了系统的强化。

负责市场期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发大事。但市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然市场的进展有各方面的客观环境不成熟的制约，但市场的潜力没能全部发挥自己有很大的`责任。这也显出了自身力量的局限，这是在市场工作得到的最深刻熟悉。同时，市场各种困难压力的经受，使自己的心理素养得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩躲避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在市场工作得到最大的收获。

二、超市工作阶段

月份因工作的需要，我被调到超市任店面经理兼非食品经理。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。

虽然自开业就加入了超市这个大家庭，对超市的人员也很熟识，但到了详细工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业学问的学习，乐观看书报文章，虚心向刘总李店请教。一方面加强沟通了解实际状况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通，与非食品组长文娟深化沟通。在短时间内与相关主管建立了溶洽的工作关系，负起了店面值班经理的职责。与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈设作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。在文娟升任非食品选购后，我兼起了非食品的组长，潜下心来，从头干起，卫生、陈设、库房、接货从每一个细节开头严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的乐观性自主性得到了发挥。在公司各部门的关怀支持下，全组员工齐心努力，非食品的进步得到了公司的认可。

店面值班经理负责协调各部门工作，维护全卖场的正常营运，应对突发大事的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一平台全面提升自身的组织协调与业务水平，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深化了解，发觉问题，消减漏洞，作一名称职的店面经理。

客服部门总结范文 篇5

20__年对于客服部而言可说是特别不平坦的一年，但又是胜利的一年。一年来，我们在形势极其严峻、硬件条件特别不好的状况下，完成了“回迁户、占路户”及部分购房户的收房工作，同时通过客服部全体人员的共同努力，进一步提高了我们的管理水平和服务水平。

为了总结阅历，促使__年客服部工作能够再上一个台阶，现将客服部__年的各方面事宜做以下阐述：

一、回迁户、占路户、其他购房户的收房事宜

先将截至目前的收房明细整理如下：

__年3月初至4月初——回迁业主105户占整个小区总户数的12%，旧宫占路业主45

户占小区总户数的5%，回迁、占路户共计150户占小区总户数的17%。

__年4月初至今——其他购房业主156户占整个小区总户数的18%。

入住率：共收房310户，入住率达36%。

由于我小区的特别缘由造成入住率偏低的现状，这是转变不了的。客服部工作人员通过这将近一年和现已入住业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式，业主对我们的工作也赐予了充分的认可。

二、处理报修准时，回访工作到位

目前是施工方维保期间，需物业联系施工方给业主修理，但由于种种缘由施工方不能准时到位。我物业公司领导坚决决策，施工方不能准时到位的先由我公司人员修理，这样一来业主的保修就能够得到准时的处理，客服部就可顺当进行下一步的回访工作。这种坚决决策也得到了广阔业主的欣赏。

三、冬季入户试暖及发放信箱钥匙

入冬以来，客服人员协同壁挂炉厂家工作人员入户试暖，这项工作得到了领导的大力支持。在入户试暖、发放信箱钥匙的同时，物业、业主的关系又增进了一步，这为我们明年入户收费起到了特别有力的推动作用。

四、代办事宜

代办电话、宽带业务：自业主入住以来，已经办理 50 余户报装电话、宽带业务。

有线电视报装：关心开发收取有线电视初装费。

产权证办理：关心开发联系旧宫占路业主办理产权证事宜。

五、保洁

做到了巡检准时，小区无卫生死角，尤其是水泵房周边。

客服部门总结范文 篇 6

时间转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙劳碌碌中时间已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发觉自己真的收益良多，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，也是增加与客户之间沟通的一个重要平台。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许多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了肯定的积累，对于许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的，双十一的当月处理的交接数据达到了 9800 多个，平常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，为公司制造更多的效益。

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，不要把自己的心情带到工作中，遇到无理的顾客要包涵，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当伴侣一样对待，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沟通，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客沟通的时候我们肯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、学会换位思索

当顾客来联系售后时，可能是由于收到商品不合适，商品消失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，我们要思索如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭受到类似顾客这样的状况时我们盼望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是熬炼我们心理素养的一个良好平台，我们每天会遭受各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，仔细回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的急躁去服务，我们应当急躁倾听顾客的看法，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满意她的要求，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、熟识公司产品和产品相关学问

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是特别快的，作为公司客服，熟识自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些状况，我们也能准时回复顾客。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留意回复速度，只有准时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热忱，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要留意沟通技巧，热忱的态度往往是打算胜利的一半。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留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，拨打电话时要留意时间不宜太早或太晚，也不相宜在午休时间去电顾客;其次我们要留意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清楚，留意倾听顾客的要求，不要随便打断顾客，同时要留意掌握通话时长，避开占用太多的工作时间;打电话时的肯定要态度友善，语调温柔，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恳切的态度，假如凭自己的专业产品学问还是不能解决问题，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。假如处理得当,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许多，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。假如客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配学问，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，平常工作闲暇之余，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章，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，但也收获了许多，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许多技巧的，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，当接触了不用的岗位后我才发觉自己其实还有许多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期盼有更多的培训机会，拓展自己的综合实

力客服转正

客服部门总结范文 篇 7

20X 年即将结束，在公司领导及个部门同仁的支持协作下，使自己学到了许多的东西，力量和学问面上都有了很大的提高，在这里特别感谢公司能给我这样一个学习和进步的机会。现将本人一年来的工作总结如下：

一、本年度个人工作状况

20X 年 4 月在公司领导的支持和提拔下，由于客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个精确　　的定性方向，一开头自己也是由于个人力量有限，初期工作干的不是特殊顺畅，在此特别感谢领导在我的工作上赐予了很大的支持和确定，使我自己能够尽快的进入工作状态。

3—4 月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作;

5—7 月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展;

8—9 月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作;

10 月做了一些交房前的预备工作及房屋内部工程摸底的工作;

11—12 月主要就是一期客户的交房工作;

以上是本人参加处理过的一部分阶段性的工作。

二、工作当中存在的问题

回想在过去一年的工作当中，是做了肯定的工作但是没有那项工作做的完整抱负，工作当中需要自己改进和不断学习的地方还是有许多，下面将工作当中存在的不足：

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导常常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来许多的不便及产生许多重复性的工作，严峻的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，肯定要留意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平常我们应当敏捷的运用销售技巧，同样在工作当中也应当多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情原来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题原来应当是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中肯定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作力量。

4、提高工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必需讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我们面对一些比较麻烦的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和许多的工作量。所以作为明年的工作我们应当抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，转变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

客服部门总结范文 篇 8

20xx 年，客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，仔细学习物业管理基本学问及岗位职责，热忱接待业主，乐观完成领导交办的各项工作，办理手续准时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力，物业费收取率提高，顺当完成了年初既定的各项目标及方案。

截止到 20xx 年 11 月 28 日，共办理交房手续 312 户，办理二次装修手续 171 户，二次装修验房 126 户，二次装修已退押金 106 户。车位报名 218 户。

以下是 20xx 年重要工作任务完成状况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，准时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，客服部共计向客户发放各类书面通知约 20 多次。运用微信、短信发送通知累计 968 条，做到通知拟发准时、详尽，表述清楚、用词精确　　，同时乐观协作通知内容，做好相关解释工作。

三、入户服务看法调查工作

客服部工作人员在完成日常工作的同时，乐观走进小区业主家中，搜集各类客户对物业服务过程中的看法及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。截止 20xx 年 xx 月 xx 日，客服部对小区入住业主进行的入户调查走访 38 户，并发放物业服务看法表 38 份。调查得出小区业主对客服部的接待工作的满足率达 90%，接待电话报修的满足率达 75%，回访工作的满足率达 80%。

四、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案 312 份，并持续补充整理业主电子档案。

五、帮助政府部门完成的工作

帮助 xx 街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。为 10 户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

六、培训学习工作

在物业公司经理的多次亲自现场指导下，客服部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学问，进行了较为系统的培训学习。物业管理圈。部门员工由一个思想熟悉不足、对工作没有激情的队伍，成长为对公司布满向往，对行业进展和自身成长布满盼望的团队；把部门员工由一个对物业管理学问空白的队伍，培训成具有肯定物业管理学问的团队。

七、工作中存在的不足、发觉的问题及遇到的困难

1、由于客服部均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的学问仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够准时；

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，员工身体素养及自我心理调整力量需不断提高；

5、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范，并合理运用先进的管理软件提高工作效率，规范工作流程。

综上所述，20xx 年，客服部虽然取得了肯定的成果，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后肯定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据有关物业管理的法律法规及《物业服务合同》为业主供应规范

客服部门总结范文 篇 9

斗转星移，进入已四个多月，我始终从事客服询问专员工作，在这段时间里目睹了也参加了公司的进展和制度的日臻完善，作为一名 xx 人，由衷的感到骄傲。四个月的工作经受，自己对客服的工作多少积累了一些熟悉和体会。现总结如下：

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满足度和忠诚度最大化的同时传达企业的文化形象。”

七月份来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，培训内容包括药品的基础学问、中医的基础学问、产品颗粒的基础学问、客户常见问题及解答、销售技巧。通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人力量有了很大提高，同时对公司完善的

培训制度及公司的文化氛围有了充分了解。之后我开头进入客服工作，客服工作的主要任务:

一是接听客户的`呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热忱的回答。

二是对已购买的客户进行回访，对用药效果进行了解、对用药方法进行专业的指导。客服工作的这两点看似简洁，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满足度和忠诚度的状况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

随着销售行业的不断进展，药品销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思索擅长应变。对于客户提出的药品问题，赐予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满足的同时，保持客户对公司产品的满足度。客服工作是一个直接面对不同失眠客户的工作，需要的是专业的学问水平，及敏捷的应变力量，并且需要准时对所遇到的问题进行总结。

客服人员不仅要有较强的专业技术学问，还应当具备良好的沟通沟通力量，当今社会一种产品许多时候是由于使用操作不当才消失了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，中药药品尤其如此，假如不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。

“没有法规不能成方圆”，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。在公司工作的四个月时间里，作为一名客服人员，我没有消失无故请假的状况，在此期间很好的完成了工作任务。乐观参与公司组织的各项活动，比如：拓展训练、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

客服部门总结范文 篇 10

转瞬间，20 年已经过去，迎来崭新的 20 年，在药业公司一年来的经受更多是收获。回首我在刚刚进入公司对各个方面都还不是很了解。在这一年里我有成果，有失败，有欢乐，有无助，可就是经受这方方面面的事情后最终得到是收获。在公司里工作也给我改善了许多，有条件的改善，也有个人成长的改善。通过这一年的磨合我对我自己以后的进展也有了很明确的目标。是一个不平凡的一年。现在这一个不平凡的一年已经过去。我也要对自己做一个很好的总结。一个总结的结束就意味着一个全新的开头。

一、20 年全年的客服工作取得成就和不足

1、20 年我刚刚进入公司，公司就对客服模式做出全新的改革，公司对以前被动的营销改成主动营销以客服做为龙头重点对年全力冲刺。在打造全新的服务中心。在进入公司我的首要任务就是建立完善的服务中心。我在进入公司的一个月后严格根据公司规定建立好。也是第一个合格的服务中心。

在建立服务中心的过程中也入到不少的困难。由于对这个城市不熟导致工作进度有点慢。买的材料也买错过。但是我知道服务中心的重要性。假如服务中心建设不好就会影响以后的工作。选择地点也是特别的慎重。正由于自己的工作态度在老服务中心始终都是稳定。当然也有不足在我建里第 2 个服务中心时，由于自己对自己放松要求细节也不很认真导致第 2 个服务中心在 20 年的失败。在这里我也熟悉到细节在于品质，也就是我在建立第 2 个服务中心放松一点点。可是消失的结果却是完全不一样。

2、对人员的建立。服务中心的人员聘请这是一个很关键的。服务中心的人员是直接影响服务中心的销售，虽然我们是一个治疗机构可是对人员的选则不光要有很好的专业技能同时也要有很好沟通力量。还要有责任态度。我年我的人员招收也非困难，一开头有许多人不理解我们的工作方式。也对公司有许多的顾虑、我也是通过长期的聘请也胜利招到很优秀的员工，如，，。但是走的也许多，有一段时间让我很烦的事。刚刚培训出来的员工一下子要离开。或许我在工作许多地方照看的不好。这给公司造成的看不出的损失。说明我的管理也消失很大的问题。也让我明白铁打的营盘流水的兵。只有加强自己的力量。才能给公司带来更多的好员工。

3、20 年里，由于我也是刚刚上岗，员工也是刚刚进来。对专业学问的也是特别的缺乏，虽然在一年里公司组织大规模的培训，但是对这刚刚上岗的人员汲取的太慢，在工作中边学习边摸索。这样也导致了治疗的患者消失许多失误。也给工作出了不少的阻扰。我也发觉我自身的学问缺乏。

在一年里我对专业做出强化学习。加快自身学习速度。为 20 年打下扎实的基矗通过自我的学习，感化员工学习的乐观性。只要付出就会有回报，我们全年治疗好的患者也到达几十人。得到患者的认可。还有就是不光是专业的学习。对患者的管理，对患者的沟通也要学习。还有对促销活动的学习。年是我们人员学习的一年。在服务中心完善的一年。这一年过去。今年的服务中心已经是个紧握的拳头已经具备强大的力气。

4、促销活动的开展，我为什么把促销单独列一条，由于在这一年里。促销活动给我们带来太多的高兴和辛苦。在公司进行改革。全新的销售模式推行。对走出服务中心主动查找患者。我们在做促销的是面对自己太多的挑战。当我们站在大路上、商城里、车站里、药店门口。面对过往的人群就我们这群人为了自己的生活，在吵闹的城市人的异样的眼光。就我们这样一群人最终转变人们对我们的熟悉。从异样到敬畏从敬畏到崇拜。人呀不能感动得仔细。我从中得到让我从没有感到过的震撼。也通过我们自己的努力证明呢自己。

二、20 年全年的商业工作取得成就和不足

1、的商业终端，我在工作中接触最多。也是我的主要任务，一个商业是我们的根基也是一个人与人的交通。一个长期的工作。终端是我们产品直接变成业绩的工作。终端是最基础最重要的环节，一个终端的好坏直接导致你在这市场里能不能立足。在我也熟悉到终端的重要性。在服务中心的建设的同时，我也乐观对各个药房的走访。建立终端信息表，对各个药店进行了解，调查各个药店对我们产品的态度。

通过一系列的工作。了解到许多的问题。许多都是赠品的发放问题。导致许多药房不情愿买我们的产品。有的都消失抵触心理。态度极其不好，再就是长期没有服务中心，许多患者买了药得不到全方面的治疗。许多人对亮甲疗效产生了质疑，许多药房的卖不出去。加上假的，仿的亮甲多。对市场的冲击那是相当的严峻。说实话我从了解这些事情后，我的内心动摇过。不过我信任只要自己去做总会有点收获的付出和回报，肯定是成正比。

在这一年里我不断的在各个药房进行走访，自己贴钱买礼物。以真心的和他们交伴侣。经过这一年的努力也有许多药房的认可。在价格维护也很好，铺卡也全面的绽开。当然这些远远不够。由于几次商业检查我都付出了惨痛的代价。我需要学习，对各个处理事情方面我还进一步的完善。

2、对商业单位的开展。年我一共谈了 4 个商业单位。分别是为民医药、双鹤医药、康尔医药、同安医药。对这几家医药公司的洽谈也让我碰了很多的壁，大多数多是由于供货价格的问题让我无比的困难的谈价。还有货源掌握也对我产生很大的阻碍。让我听的最多的

就是话就是“反正我们不在你这里拿货我们也能拿得到”或许是我自己的不熟识，各个方面缺乏理解导致我都不知道说什么。这也是我最薄弱的方面。

三、对 20 年的方案

1、20年我想是我们收获的一年，由于20年的种子已经播种好了交好了水。当然也要有改善由于公司的政策在改。我也不能以年的标准来衡量今年。要有突破要有创新今年我给自己订的方案，首先我要更完善终端，终端肯定是重中之重。想要求突破就要从终端开头。由于我觉得只有终端才能打算商业和客服的进展性，也是最最基础工作。

2、商业公司的进展，20要有增加商业单位，保证商业回款。

3、服务中心的建设，要把第2家服务中心从新选址，仔细的办起来。

4、服务中心的人员学习和自我的学问提高，让服务中心的治愈提高。保证口碑良性进展。

5、促销活动要连续进行，要有更高的要求呈现自己的价值。

以上就我的全年总结，有许多的细节可能没有写。但总结就是提高，新的开头新的熟悉自己下面该做什么，有什么做的不好的、不足的望领导给于严峻的批判和鞭策。顺便祝乐泰的员工新年欢乐，工作顺当。

客服部门总结范文 篇11

敬重的领导：

您好，我是我公司客服部的员工--，自20--年5月25日入职至今，在部门领导及同事的指导和关心下，渐渐的融入了公司，融入了我们客户服务部，把握了客服人员的部分业务技能。现在，我就我入职以来的工作，向领导汇报如下：

一、对公司及部门工作的熟悉：

首先，我们公司是一个危化企业，平安第一，自进公司以来，先后观摩学习了公司组织的生产技术比武，事故应急演练，也亲自参与了自然 气平安宣扬进社区活动，切身体会到公司领导对平安的重视程度，而我们客服部，也是公司平安运营这条链锁上重要的一环，用户信息记录和传达的准时性、精确 性，直接影响公司其他部门后续工作的开展;其次，我们公司是一个服务行业，服务于社会，服务于居民，而我们部门则是兰星的窗口，是最先对住户产生影响并做出服务的部门，我们客服人员的服务质量将直接影响公司在用户心中的形象。

二、个人的成长和提高：

1、独立完成前厅收费工作。在-部长、-部长及其他部门同事的关心下，我渐渐把握了前厅的收费工作，包括票据填写、信息录入、现金收缴、刷卡收缴、账款核对等工作。在收银的过程中，虽然在收据的填写上消失过几次错误，但尚未收错过款项。经过一段时间的熬炼，也养成了自己严谨、认真的工作态度，信任在今后的前提收费工作上，自己会越来越专业。

2、独立完成电话催费工作。电话催费，看似简洁的一项工作，其实里面有很大的学问。礼貌的问候和敬语，是友好通话的开头;恰当简短的开场，要确保能够向用户表明身份和打电话的意图;流利的语言，适中的语速，能够确保用户能够挺清晰自己传达的信息;严谨的语言组织能够让用户理解自己表达的内容。这些在影响电话催费工作速度的同时，也会影响催费工作的胜利率。

3、参加缴费通知单的张贴工作和小区平安宣扬工作。在这两项工作中，对公司的部门小区及小区内的各种自然 气设施有了基本的熟悉。特殊是各小区的平安宣扬工作，从我们的宣扬资料上，从同事和用户的沟通上，学到了许多东西。

三、今后自己努力的方向：

1、学习自然 气学问，了解公司各部门工作内容和流程。作为客服人员，解答用户的

疑问是最主要的工作，而这就需要自己要把握专业的业务学问。

2、和同事沟通。

3、客服工作需要具备良好的心理素养。客户服务职员直接接触用户，为其供应询问服务、接受用户投诉等等，特别的工作性质打算了客户工作职员要有肯定的忍耐性，宽容对待用户的不满，能够承受压力，具备良好的心理素养。在之前的工作中，也遇到过部分刁蛮的用户让自己无从下手，虽然在同事的关心下予以解决，但也影响了自己后续工作的心态。不过渐渐的经过同事的开导，特殊是在自己帮用户缴纳完自然 气费后，或者是解答完用户的问题过后，听到用户的那句感谢，自己就感觉特殊欣慰。

4、提高自己的沟通及应变力量。客服工作相比其他岗位工作在沟通及应变力量上对我们提出了更高的要求。客服职员在接受用户投诉时需要运用肯定的沟通技巧，乐观应变，化解冲突争端，解决冲突与对抗。而这些，也正是作为新员工的我最欠缺的，在今后的工作中我要多听、多看、多想、多问，责任感，积累各种问题状况的处理阅历。

客服部门总结范文 篇 12

20__年是客服部深化服务、全面提升综合业务力量的一年，在部门领导的带领下，客服部各班组同心协力、相互协作，客户接待办以“供应优质服务，提升业务水平”为目标，仔细做好接访工作，乐观协调、解决用户反映的各类投诉和询问问题，服务工作取得了肯定的成果。112月客户接待办接受用户反映的各类问题件，电话询问余余次，用户投诉处理率100%，用户满足率达98%以上。现将20__年工作总结如下：

一、深化系统学习业务，不断提升综合素养

今年四月，在参与了水司主任的培训学习后，客服接待员在加强学习原有供水服务接待岗位职责及熟识各部工作流程的基础上，更进一步开展规范服务;并确保娴熟把握客服部下发的《供水常见问题》和业务学问，进一步强化综合业务水平，以应对用户的各类询问，准时解决用户反映的问题，为提升公司客户服务工作打好基础。

二、完善服务细节，把握服务重点

客户接待办依据工作中的实际状况不断完善服务细节，对“当月投诉记录分类统计表”和各类服务记录进一步细化，便利随时查阅，使各项工作更加有序运行;每月准时对登记用户进行回访，以便把握工作完成状况。九月份以来为了进一步提高工作效率，防止推诿扯皮，客户服务部加强了“工作联系单”的使用，对用户反映的问题随报随签，准时跟踪落实状况。对待“三来”用户，接待人员始终做到热忱服务、急躁解答，对投诉大事做到件件有落实、事事有回音，严格执行“首问负责制”和“一站式”服务，让用户满足、认可我们的工作。

三、工作中相互联动，准时解决用户燃眉之急

在日常工作中，客户接待办常常接到市长热线办、报纸网络报道的供水方面的信息，遇到这种特别状况，客服接待员准时将问题上报，并主动与用户沟通，多次协调各相关部门前往现场查看、制定措施、化解冲突，找缘由想方法，尽快解决用户的各类用水困难，不让用户为用水产生麻烦。遇到不理解的用户，服务人员都会急躁解释，宣扬供水条例，讲解供水学问，将用户不理解的地方解释清晰，让他们的问题得处处理，尽量做到让用户满足。

为了提高工作效率，接待员们主动与供水热线、供水营业厅和其它相关部门沟通沟通，相互理解、相互关心，尽快解决用户来回反映而没有准时落实的问题，争取在最短的时间内让用户的问题得到满足的解决，进一步提升供水行业形象，提高工作效率，让用户放心我们的工作。

当然，我们的工作中仍存在不足，一是现在的接待、服务任务重，人员少，在岗接待员不断变换，客服人员业务水平还需进一步提高;二是进行系统培训机会少，只能在工作中总结阅历;三是人性化优质服务不够，需要在以后服务工作中更加完善，不断从工作阅历中

吸取精华、学以致用，提高个人综合素养，进而提升公司良好的社会印象。

展望新的一年，我们要乐观根据公司党委和本部门的要求，依照20__年工作方案和责任目标，围绕公司及客户服务部工作，开展如下工作：

1、组织客服人员定期进行各项业务、员工手册及公司管理制度的学习，强化服务意识，完善服务内容，提高服务质量，深化优质服务;

2、每月准时做好各项记录表的汇总整理和用户回访工作;

3、主动和公司相关部门沟通，做到不回避、不拖延、不扯皮，提高用户反映各类问题的解决效率;

4、做好本部门每月的平安和卫生工作;

5、完成好公司和部门布置的各项临时任务。

20__年以创新的服务精神完成各项工作，深化落实服务承诺及“首问负责制”，强化“一站式”服务理念，提高工作时效性，增加工作主动性、乐观性和制造性，让用户更加满足，努力使20__年客户服务及各项工作取得新成果!

客服部门总结范文 篇13

在公司售后客服部工作已经有了一年，在这一年的工作中，我以“客户至上”为理念，以“听从领导、团结同事、仔细学习、扎实工作”为准则，仔细完成了领导支配的各项任务，自身的业务水平和工作力量也得到了提高。现将20__年以来的工作状况、心得体会以及以后的努力方向汇报如下：

一、树立全局理念，做好本职工作。

我认为售后服务工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满足度和忠诚度最大化。”最大限度的爱护客户的利益，是提高我们产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好售后服务工作，同时也为了准时反馈产品在使用过程中消失的不良状况，以便作出准时改进，使产品更好的满意现场的使用要求。一年来，仔细履行的岗位职责，较好地完成了各项工作任务：

1.在售后客服部及各分公司领导及同事的协作下，建立、健全了售后网络体系，准时全面地把握客户信息，实现了服务联系和协调的准时性。

2.在售后客服部及各分公司领导及同事的乐观协作下，完成了售后工程的程序备份工作，健全完善了售后服务档案。

3.在售后客服部领导的指导以及各部门同事的乐观协作下,起草了售后服务工作月报，建立了通畅的信息平台。

4.对售后产品质量月报分析归纳处理，报部门领导及质管部，准时处理客户问题，改进产品性能， 提高产品质量。

5.给各分公司售后人员供应技术支持，解决客户难题。

6.仔细完成领导支配其他任务。

二、精于专业技能，勤于现场观看。

我公司开发的产品具有世界一流水平的新技术，涉及多个专业，对售后服务人员专业技能要求很高。售后人员不但能解决单独的设备故障，还要求能从系统整体考虑问题，提出完善的解决方案。作为一个服务人员，要在现场勤于观看、独立思索、多与客户沟通，对于解决问题和提高自己的专业技能至关重要。我乐观学习并参加新产品的调试，提高自己专业技能。在公司三次客户培训过程中，与客户及各分公司售后服务人员共同学习。在售后回访时，不但提高了专业水平，而且还从各位同事身上学到了做人做事的道理。

三、擅长沟通沟通，强于帮助协调。

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/738041125005007022