

# 客服经理年终工作总结范文（31 篇）

客服经理年终工作总结范文（精选 31 篇）

## 客服经理年终工作总结范文 篇 1

随着神话“年”的临近，我们告别了艰辛的 20 年，迎来了充满希望的 20 年。感谢公司领导的信任，去年初我被提升为客服中心主管。本文对一年来的主要工作进行了回顾和思考，希望能提炼经验，更上一层楼。

作为物业客服中心的主管，我的工作主要是：整理和归档各岗位的信息，检查水电采购情况，及时补充相关数据，协助盛基公司完成数据补充，做好相关费用的收集工作，做好月度统计和报告水电销售异常情况，检查和监督前台岗位的接待工作，执行规定的'任务和目标，协助同事处理复杂的水电销售业务，与业主协调复杂的相关业务

一年来，我认真履行工作职责，执行各项物业管理法律政策，执行公司相关规章制度，做好日常接待工作：

第一，团结同事，乐于助人，更好地与公司同事保持良好的人际关系。

我一直觉得如果和同事关系不好，更别说和业主的和谐气氛了。作为工头，我以身作则，严于律己，以身作则。与全体员工一起，团结一致，为前台接待工作的顺利开展和业主的满意发挥应有的核心作用。

## 第二，及时培训新员工。

前台文员的数量一直很少，尤其是去年底和今年年初。随着@@@的陆续离开，对我们部门的工作联系产生了一定的影响。在及时补充人员后，通过我的手拉手示范和耐心细致的讲解，初步达到了在最短时间内上岗的要求。在我们有效率和有秩序的组织下，我们能够根据优先次序妥善处理各种服务。

## 第三，及时组织相关费用的收缴。

根据任务分工，我主要负责房屋及门面物业费的征收。督促物业经理每季度前十天为临街门面预交物业费。

## 第四，及时统计整理相关数据。

严格执行痕迹管理，即彻底摆脱过去的异常和未记录的情况。所有异常情况都有书面记录，由业主签字。工作的连续性得到了很好的保持。及时组织并归档单位门维修业主的投诉和建议会议纪要。

## 第五，及时完善物业管理收费制度。

补充各小区车库杂居数据。

6、能够保质保量完成公司交办的其他重要任务。

业主满意度调查，清理所有车库杂居水电。

在过去的一年里，虽然我的所有工作都取得了一定的成绩，但我知道我也有很多不足。比如处理复杂问题时，分析问题、解决问题的能力需要提高。作为领班，个人有时候会把精力放在个人工作上，前台的工作形象，尤其是细节，需要加强。针对以上问题，我今后的努力方向是：

一是加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力和工作效率。

二是在严谨性和细节性上下功夫，投入更多精力，做好团队管理，不断提升综合能力，让公司的窗口更加规范高效。

## 客服经理年终工作总结范文 篇2

时间如白驹过隙，转眼\_\_年已过，在这一年里，虽然没有做出闪闪发光的突出业绩，但在这一年的工作我也有很多收获。

在这一年中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了客服部同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢同事们对我的帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮助下，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结。

一、通过学习和日常工作积累使我对客服工作有了较为深刻和更进一步的认知

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多，客户对产品的要求及认识都不同。一切对于我来说，即新鲜也处处存在挑战，领导的变动，新同事加入，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。在工作中我也有许多不明白的地方，但不会就学、不懂就问，学习是一切进步取得的前提和基础。在这一年里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能顺利开展。

## 二、认真学习岗位知识，工作能力得到了一定的提高

对于一个客服工作人员来说，做客服工作的感受就像是一个学习锻炼一个人的耐力，整个过程感受最多只有勤跑、多问、穷跟。如果到有一天你已经习惯了这种工作，不再被这种工作厌倦的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。人无完人，我要活到老学到老。

## 三、对日常投诉工作处理得当

业主投诉大多都是一些建筑上的瑕疵，都是一些表面观感毛皮，当然也不能否认施工方细节不到位。偶尔也会有突发性水电的事情，不管什么问题都能让人提高进步。我以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，我们所负责的范围各有不同。我们始终用积极的态度应对交房、移交和日常出现的投诉问题，\_\_楼商铺\_\_栋自 20\_\_年\_\_月以前正式交付，通过公司各方及部门同事共同努力，交房工作整体进展比较顺利。

与物业公司对接移交公共区域设备实施；4 栋楼的电梯共计 18 台，每台电梯上下反复检查确认清点，初验、复验、到最后接收要经过好几遍流程。已交付的 8 栋楼的水电、消防等设备都得一一经手与项目工程，物业公司工作人员现场移交。最繁琐的工作要算是 d2 地块消防设备实施，由于各方面的原因，移交了好多次都未能完全移交给物业公司；一些楼栋的消防设备设施不是同一个厂家安装，商铺二次装修造成，地下室各施工单位交叉施工等原因导致监控中心无法联机。现消防设备实施基本调试完毕，正与物业公司紧张有序的进行中。工作看是简单，也体现不出业绩，参与的人员上下来回反复都被折腾的身心疲惫。

维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并上 crm 系统，每周对维修问题进行跟进。经过大家共同努力，维修的工作效率明显得到提高，控制反复维修率使业主满意度提升。

业主无法理解新房会出现渗水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部相关专业人员积极地处理问题的态度上接受了我们的维修方案，此渗水问题逐步得以解决。

d2 地块地下室顶板发生渗水现象，致使电梯等相关设备损坏，导致大量业主投诉影响正常的出行，此问题已修复完毕。一部分设计方面存在问题，消防管及桥架安装不合理，导致业主双层停车位上面无法停车，引起业主投诉，一些顶板漏水滴对车等。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，化解漏水而无法停车纠纷。消防管、风管等占用车位上方，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内整改，我们耐心向业主解释，并积极与业主进行数次沟通，希望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决。

20\_\_年又是一个充满激情的一年，在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几方向努力：1、学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导自己工作实践。2. 在以后的工作中不断学习业务知识，通过多

多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。3. 不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

以上拙见是本人工作的一点感想，由于每个人所站的位置、角度不同，自己的认识难免会有些出入，请领导给批示和指导。我坚信：所有的成绩都属于昨天，也许昨天的我并不是最优秀的。但是，不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作，尽职尽责的完成好本职工作。

看完了客服经理个人年终工作总结不知道对你有没有参考价值呢？

### 客服经理年终工作总结范文 篇3

随着神话“年”的临近，我们告别了艰辛的20\_\_年，迎来了充满希望的20\_\_年。感谢公司领导的信任，去年初我被提升为客服中心主管。本文对一年来的主要工作进行了回顾和思考，希望能提炼经验，更上一层楼。

作为物业客服中心的主管，我的工作主要是：整理和归档各岗位的信息，检查水电采购情况，及时补充相关数据，协助盛基公司完成数据补充，做好相关费用的收集工作，做好月度统计和报告水电销售异常情况，检查和监督前台岗位的接待工作，执行规定的任务和目标，协助同事处理复杂的水电销售业务，与业主协调复杂的相关业务

一年来，我认真履行工作职责，执行各项物业管理法律政策，执行公司相关规章制度，做好日常接待工作：

一、团结同事，乐于助人，更好地与公司同事保持良好的人际关系

我一直觉得如果和同事关系不好，更别说和业主的和谐气氛了。作为工头，我以身作则，严于律己，以身作则。与全体员工一起，团结一致，为前台接待工作的顺利开展和业主的满意发挥应有的核心作用。

二、及时培训新员工

前台文员的数量一直很少，尤其是去年底和今年年初。随着@@@的陆续离开，对我们部门的工作联系产生了一定的影响。在及时补充人员后，通过我的手拉手示范和耐心细致的讲解，初步达到了在最短时间内上岗的要求。在我们有效率和有秩序的组织下，我们能够根据优先次序妥善处理各种服务。

三、及时组织相关费用的收缴

根据任务分工，我主要负责房屋及门面物业费的征收。督促物业经理每季度前十天为临街门面预交物业费。

四、及时统计整理相关数据

严格执行痕迹管理，即彻底摆脱过去的异常和未记录的情况。所有异常情况都有书面记录，由业主签字。工作的连续性得到了很好的保持。及时组织并归档单位门维修业主的投诉和建议会议纪要。

#### 五、及时完善物业管理收费制度

补充各小区车库杂居数据。

#### 六、能够保质保量完成公司交办的其他重要任务

业主满意度调查，清理所有车库杂居水电。

在过去的一年里，虽然我的所有工作都取得了一定的成绩，但我知道我也有很多不足。比如处理复杂问题时，分析问题、解决问题的能力需要提高。作为领班，个人有时候会把精力放在个人工作上，前台的工作形象，尤其是细节，需要加强。针对以上问题，我今后的努力方向是：

1、加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力和工作效率。

2、在严谨性和细节性上下功夫，投入更多精力，做好团队管理，不断提升综合能力，让公司的窗口更加规范高效。

客服经理年终工作总结范文 篇4

业指导书文件结构、顺序、形式已经确定，安保部作业指书初稿基本完成，保洁部、客服部完成了 40%的重新修订工作。在审核过程中，充分借鉴了行业先进企业的经验并结合公司实际情况，对管理处拟定的文件进行了重新规划、增删了部分文件，并加强了文件的系统性和标准化程度。目前，初步确定手册结构由五部分构成：分别为概述、部门职能和目标、岗位职责、管理制度、操作规程和附录，文件结构由目的、范围、职责、内容、相关文件和相关记录构成。在修订文件过程中把握了三个原则，

一、文件结构重点体现关键服务过程，加强手册的兼容性。通过以点带面促进管理和服务，并为将来体系认证做好准备。

二、文件简洁、可操作性强。手册最重要的目的是指导员工工作，引导员工提供服务，因此，在修订文件过程中，尽可能使文件简单、明了，达到可操作性强的要求。

三、尽可能使操作过程标准化、量化和具体化，力求促进公司制度化、程序化和标准化的管理理念的实现。在文件控制方面，严格按照质量管理体系文件控制程序的要求，对文件的编、审、批、发、改、废、标识、版本、保存等内容做出明确规定，便于将来公司实施体系认证时文件控制程序一次通过。

四、及时、客观的完成招标和合同管理工作

本年度完成 4 项招标工作和 14 项合同评审及签订工作，招标工作客观、公正，合同评审严谨、审核全面、签订及时。本年度组织、参与了责任范围内的绿化养护、垃圾清运、石材结晶服务的招标，并参与了空调清洗业务的招标。在招标过程中，重点加强了拟选投标人资格和与我方服务需求相匹配的审核，侧重投标人实际经验的考察，确保供应商所提供的服务质优价廉，满足公司服务的需要。在合同管理方面，除常态外包合同的谈判、评审和签订外，本年度完成了 3g 房屋租赁、车位租赁和管理合同的重新修订、消防安全责任书的评审。评审过程中，重点加强了合同实施细则及附件方面的审核、修订，便于管理处日后操作及对外包商的管理，进一步规范、统一了合同术语、格式及通用标准，加强了雇佣责任和劳务责任的区分及保管和服务的区分。

## 五、加强了管理处外包服务的监督管理

根据外包合同的约定，并针对外包项目的特点、服务标准和服务方式，采取了不同的方式、方法进行了严格的服务质量抽查和复核，基本达到客观、公正，为保证公司支付合理费用、享受质价相符的服务提供了保障。本年度重点加强了对石材结晶养护工作的监督、检查，协调外包方对重点部位加强养护，并参与每日石材结晶质量的验收。及时协助管理处协调杀虫、绿化、保洁等有关外包方对我公司提出的问题进行整改，并参与管理处外包联席会议，完成了外包管理规程初稿。

## 六、完成工作计划核查工作

根据公司《计划管理规定》，每月针对公司各部门、管理处所拟定的计划完成情况进行了核查，并按时提交了核查报告。计划核查内容包括月度工作计划、会议决议、总经理批复三个方面。计划核查工作做到了公正、严格和客观，为考核计划执行人提供了有力依据。本年度核查工作主要以重点工作为主，加强了如电梯维保、消防报警系统维保、保安工作等重点服务过程工作计划的'落实情况，同时，通过工作计划核查，加强了对管理处日常工作质量进行检查，并及时督导管理处对存在的问题进行整改。

## 七、其他工作

(一)完成了对管理处节假日安全检查和夜查

(二)完成了保洁部经理代管工作

(三)参与公司保洁、保安管理人员招聘面试工作

(四)参与奥运期间公司值班工作

(五)审核修订管理处突发事件预案并参与了管理处突发事件处理

(六)参与管理处客户满意度调查、消防演习等工作

(七)协调解决 3g 机房施工、运行等事宜

(八)审核管理处日常报审文件

看完了物业公司客服经理年度总结报告，希望你自己的可以做得更好。

客服经理年终工作总结范文 篇 5

时间老人的脚步总是那样匆匆而过，从\_月\_\_日试营业开始，到现在\_月\_\_日已经整整过去了一年，我们的服务工作有积极的一面，也存在着种种不足的地方。但请相信，随着我们的努力和摸索，不成熟的终将成熟，不完善的终会完善。为了我们能更好地进步，现总结如下。当然，个人观点难免会考虑不周，欢迎您提出宝贵的意见或建议，我们将万分感谢。

服务顾客，以顾客为中心，说起来一点都不难，但在实践中其实是一项很琐碎的工作，这需要很大的耐心和毅力才能完成，并将其做到最好。顾客是一个很庞大的群体。他们不分其社会地位高低，收入之差别，性格之好坏，甚至不论其是否选择消费，但凡进了店门，那都是我们需要服务的对象，不可有丝毫的怠慢。

总的来讲，客服部所有同事对工作都是很认真的，至少对待顾客都能像面对自己的朋友一样，做到真心耐心细心，如果真的不幸遇到了那种特别“挑刺”的顾客，也能按捺住自己的脾气，尽量心平气和的进行解释，努力将问题解决。

记得国庆期间，凡在超市消费满一定数额，就会有赠品相送，而且根据消费数额的不同，赠品也会有不同的区分。有一天下午，一位老年顾客消费完毕，凭小票准备到服务台领取赠品，但很不巧赠品已经发放完毕，实在是无法为其兑现。尽管同事努力的解释，但该顾客依旧不依不饶，当场将购物小票撕成粉末，并扬言我们超市都是骗子，以后再也不到这里消费了。面对顾客的刁难，客服部所有人在内心好笑的同时，也感觉自己十分委屈，但我们还是没有多说一句话，只是静静地看着那位顾客离开，然后继续自己的工作。我不知道这样的处理是不是恰当，但至少我们没有让矛盾升级，没有影响到超市的正常营业。

经过了 20\_\_年的工作实践，现在来谈一谈我们所做的一些不足的地方。

第一、时间观念。工作过程中，无论吃饭，还是上卫生间都应该更注重时间观念，不能放任自流，应该保持一个比较合理的频率和时长；

第二、工作礼仪。虽然三米微笑原则大家落实的都很不错，但是当面对顾客的时候，我们能说一些例如：您好，欢迎光临，请慢走等这样的接待语言，我想作为一个顾客的心理一定会舒服很多吧！

第三、总结经验。面对工作，每个人都会有自己的想法，如果可以增加些交流，集思广益，不知道会不会让我们做得更好一些呢？

第四、勇于创新。工作中，我们应该更积极地发挥自己的主观能动性，有任何的好建议，好点子都该勇敢的说出来，大家一起讨论看有没有实践的价值，如果有价值，肯定能让我们的工作更上一层楼。

此以上只是目前的一些想法，个人觉得还略微有些不成熟，但凡事开头难，相信只要认真观察，工作中还会发现大大小小的问题，届时定会以最积极的态度将其改进，让我们能更好地服务顾客，为了荣昌的发展壮大做到最好。

## 客服经理年终工作总结范文 篇6

作为物业客服中心的主管，我的工作主要是：整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查督促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等。

一年以来，我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，较好的做了日常接待工作：

首先，团结同事，乐于助人，较好的保持了与公司各同事良好的人际关系。

我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

其次，及时做好新员工的培训。

前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项服务工作。

另外，及时组织相关费用的催收。

根据任务分工，我主要负责住房与门面物业费的催缴。每季度首月上旬督促物管员对临街门面进行物业费的预缴工作，

此外，及时对相关数据进行统计整理。

严格实行痕迹管理，即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况，所有存在异常的情况都有书面记录，业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

再有，及时完善物业管理收费系统。

补录所有小区的车库杂屋资料。

还有，能按质按量完成公司交代的其他重要工作。

业主满意度调查，清理所有车库杂屋水电费。

一年以来，虽然我的各项工作都能取得一定成绩，但我知道自身也存在很多不足。如对待复杂问题的处理上，分析问题解决问题的能力还有待提高，作为领班，个人有时专注于个人工作，对前台的工作形象尤其是细节方面还要加强管理。针对以上问题，今后我的努力方向是：

首先要加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力，进一步提高工作效率；其次要在严谨、细致上下功夫，多投入更多的精力，抓好团队管理，使自身综合能力不断得到提高，使公司的窗口更加规范高效。

#### 客服经理年终工作总结范文 篇 7

20\_\_年是客服部深化服务、全面提升综合业务能力的一年，在部门领导的带领下，客服部各班组同心协力、相互配合，客户接待办以“提供优质服务，提升业务水平”为目标，认真做好接访工作，积极协调、解决用户反映的各类投诉和咨询问题，服务工作取得了一定的成绩。1—12月客户接待办接受用户反映的各类问题 651 件，电话咨询余 3100 余次，用户投诉处理率 100%，用户满意率达 98%以上。现将 20\_\_年工作总结如下：

##### 一、深化系统学习业务，不断提升综合素质

今年四月，在参加了\_\_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悉各部工作流程的基础上，更进一步开展规范服务；并确保熟练掌握客服部下发的《供水常见问题》和业务知识，进一步强化综合业务水平，以应对用户的各类咨询，及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

客户接待办根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，方便随时查阅，使各项工作更加有序运行；每月及时对登记用户进行回访，以便掌握工作完成情况。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，及时跟踪落实情况。对待“三来”用户，接待人员始终做到热情服务、耐心解答，对投诉事件做到件件有落实、事事有回音，严格执行“首问负责制”和“一站式”服务，让用户满意、认可我们的工作。

## 三、工作中相互联动，及时解决用户燃眉之急

在日常工作中，客户接待办经常接到市长热线办、报纸网络报道的供水方面的信息，遇到这种特殊情况，客服接待员及时将问题上报，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、化解矛盾，找原因想办法，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，服务人员都会耐心

解释，宣传供水条例，讲解供水知识，将用户不理解的地方解释清楚，让他们的问题得到处理，尽量做到让用户满意。

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交流，互相理解、互相帮助，尽快解决用户来回反映而没有及时落实的问题，争取在最短的时间内让用户的问题得到满意的解决，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，只能在工作中总结经验；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，不断从工作经验中汲取精华、学以致用，提高个人综合素质，进而提升公司良好的社会印象。

#### 客服经理年终工作总结范文 篇8

通过不断的努力，较好地完成了自己的本职工作，并且在工作有了新的突破，工作方式和工作效率有了很大的提升，现将今年的工作总结如下：

##### 一，主要完成的工作：

(1)狠抓安全管理，减少事故发生：身为一名基层干部，虽然能力有限，但肩负员工的生命安全的重任从未放松。

(2)保证产品质量提高产品品质：我深知作为公司基层，自己的工作直接影响车间的工作质量，出对公司的负责任，我在质量控制方面，一直不敢松懈，对于生产过程中出现的问题从不轻易放过，会主动与质控沟通解决问题，同时加强员工对质量的重要性的认识，要求大家认真做好自检互检工作，确保不让同样的问题出现。

(3)提高班组管理力度：在我的积极带领下并很好的完成了部门交给的各项生产任务，还把产能翻了又翻，同时在管理上借签以往的方法，使员工的执行力得到很大的提高，友好团结，工作认真，提高了工作效率和工作质量，降底了成本，改进技术多项，为我公司每月增值几万元的收入。如：边角料以废变宝。

## 二，工作出现的问题及解决方法：

公司创建到现在，虽然在不断的努力下取得了很好成绩，但同时也存在一些问题和不足，以下几点比较突出：

(1)班组管理方面：如，员工的标准化作业业技术水平，有待改进和提高，没有高素质的员工，就没有高质量的产品，员工管理不好是领导的错，因此在以后的工作中，要提高员工综合素质问题，加强岗位技能和专业技术知识的培训，企业文化是很重要。

(2) 质量控制方面：质量是生产出来的而不是检，专出来的，一定要按照目标要求认真抓好每一个环节，每一道工序，虽然目前公司从上到下都开始重视质量，但在实际操作过程中还是存在许多问题，尤其是原材料及配料是很重要，如：前不久生产的‘安医大’就是新供应商原材料 abs 板有质量问题，给我公司带来不必要的损失，我认为要做好质量工作，必须把握‘严，细，实’的原则，垃圾材料是做不出精品的，以后要严格管理，认真细致，狠抓落实。

(3) 安全生产方面：安全管理没有做到位，力度不够，安全培训不到位，劳保用品不全。还有质量问题，如：今年安全事故累累发生，都没有在发生一次事故后及时总结经验教训，避免类似的事件再发生，使我公司的利益受到损伤，为止。在今后的工作加强安全培训，使每位员工都认识到安全生产的重要性。从而形成”人人重视安全生产，人人参与安全生产“的良好性。

### 三、新年工作计划：

新的一年意味着新的起点，新的机遇，新的挑战，在这一基础上我必须拥有新的高度，在原有的基础上再接再厉，认真提高工作水平，为我公司发展贡献自己的力量，我计划把我公司的功能背板作技术改进。最后再次感谢领导和同事对我的帮助，在新的一年里我会再接再厉用优秀的工作业绩回报各位领导的关心与厚爱。

20\_\_年的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前三季度的工作任务。具体分以下几方面：

- 1、提升服务品质。

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长—员工)，加大力度。

部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过 c 次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡 4000 余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共\_\_人，起到了以点带面的作用。

## 2、顾客投诉接待与处理。

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，（服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚），在今年\_月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。\_\_年前三季度服务办全体共接待各类投诉 371 起完结率(质量类:例，服务类:\_例，综合类例，突发事件:\_例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议——第三方责任险(保费共\_\_元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

### 3、人员管理检查范围全面化、制度化。

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

#### 4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。

在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在\_\_年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪\_\_人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

#### 5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。

我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，前三季度度服务办内部共计各类培训近\_\_余次。

## 6、白银店工作。

在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商商业服务法规的课程由我主讲，累计 20 余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

## 7、积极配合公司完成各项工作

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。总结\_\_年前三季度服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在\_\_年第四季度——\_\_年一季度我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到国芳百盛的品牌文化，更能享受到国芳百盛的服务文化。

客服经理上半年工作总结主要是对上半年的客服工作有一个深刻的认识，找出上半年客服工作存在的问题和改进措施。并对下半年的工作做一个简单的工作计划。

#### 客服经理年终工作总结范文 篇 10

20\_\_年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自己的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己

较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，我是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的。

截至现在，我完成新增存款任务 2415 万元，完成计划的 241.5%，办理承兑汇票贴现 3 笔，金额 460 万元，完成中间业务收入 1 万元，完成个人揽储 61 万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司\_行上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

## 一、客户在第一，存款是中心

我在工作中始终树立客户第一，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人，从某公司财务人员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，最终使近 2700 万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基础。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到我送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动；如果客户在烦恼时收到我发来的短信趣言，也一定会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更会看到我忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影……

## 二、“客户的需求就是我的工作”

我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备了较全面的独立工作能力，随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行和部门同事的帮助下，大胆开拓，树立客户第一的，征对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户最优质的金融服务，用我自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

### 三、开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我认为作为一个好的`客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在我分管的客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，我从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的任信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐

户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转\_\_银行情况下，我积极的上门联系，成功留住客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非常好的效果。今年 9 月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，我积极的工作，使其拍卖款 500 万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，我始终坚持对自己高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，放弃双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我通过不懈的努力，在 20\_\_ 年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

#### 客服经理年终工作总结范文 篇 11

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，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、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，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到\_\_月\_\_日，共办理交房手续\_\_户，办理二次装修手续\_\_户，二次装修验房\_\_户，二次装修已退押金\_\_户。车位报名\_\_户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

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，及时反馈、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\_次。运用微信、短信发送通知累计\_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。

## 三、业主遗漏工程投诉处理工作

\_\_月\_\_日之前共发出\_份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单\_份，完成率\_%。\_\_月\_\_日以后共递交客户投诉信息日报表\_份，投诉处理单\_份。开发公司工程部维修完成回单\_份，业主投诉报修维修率\_%。客服部回访\_份，回访率\_%，工程维修满意率\_%。

## 四、地下室透水事故处理工作

\_\_月\_\_日，地下室透水事故共造成\_户业主财产损失。在公司领导的指挥下，客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

## 五、入户服务意见调查工作

客服部工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业服务过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。截止\_\_月\_\_日，客服部对小区入住业主进行的入户调查走访\_\_户，并发放物业服务意见表\_\_份。调查得出小区业主对客服部的接待工作的满意率达\_\_%，接待电话报修的满意率达\_\_%，回访工作的满意率达\_\_%。

## 六、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。

## 七、协助政府部门完成的工作

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

## 八、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知识，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认识不足、对工作没有激情的队伍，成长为对公司充满憧憬，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空白的队伍，培训成具有一定物业管理知识的团队。

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为\_企业的每一名员工，我们深深感到\_企业之蓬勃发展的热气，\_人之拼搏的精神。

是\_销售部门的一名普通员工，刚到房产时，该员工对房地产方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较很快了解到公司的性质及其房地产市场。作为销售部中的一员，该员工深深觉到自己身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。此外，还要广泛了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，\_员工已成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

房地产市场的起伏动荡，公司于\_年与\_公司进行合资，共同完成销售工作。在这段时间，\_员工积极配合\_公司的员工，以销售为目的，在公司领导的指导下，完成经营价格的制定，在春节前策划完成了广告宣传，为\_月份的销售高潮奠定了基础。最后以\_个月完成合同额\_万元的好成绩而告终。经过这次企业的洗礼，\_员工从中得到了不少专业知识，使自己各方面都有所提高。

\_年下旬公司与\_公司合作，这又是公司的一次重大变革和质的飞跃。在此期间主要是针对房屋的销售。经过之前销售部对房屋执行内部认购等手段的铺垫制造出火爆场面。在销售部，\_员工担任销售内业及会计两种职务。面对工作量的增加以及销售工作的系统化和正规化，工作显得繁重和其中。在开盘之际，该员工基本上每天都要加班加点完成工作。经过一个多月时间的熟悉和了解，\_员工立刻进入角色并且娴熟的完成了自己的本职工作。由于房款数额巨大，在收款的过程中该员工做到谨慎认真，现已收取了上千万的房款，每一笔帐目都相得益彰，无一差错。此外在此销售过程中每月的工作总结和每周例会，该员工不断总结自己的工作经验，及时找出弊端并及早改善。销售部在短短的三个月的时间将二期房屋全部清盘，而且一期余房也一并售罄，这其中与\_员工和其他销售部成员的努力是分不开的。

\_年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中

### 客服经理年终工作总结范文 篇 13

房地产，有太多对大国地产的企业文化及公园世家这个项目的情况还没能够了然于心，跟客户介绍的时候不足为企业和项目展示很好的口碑与形象，致使客户对我们的企业品牌与项目一知半解。我想作为一个大企业的置业顾问，不仅要精通卖房业务，更要

让客户感觉中建无论是从企业品牌，社区环境，物业质量以及员工素质各方面都比其他楼盘有优势，坚定客户购买的信心。

#### 一、自身不足之处

不知不觉，在大国工作已经两月有余，在这期间，工作量不大，要学的却很多，也正因为如此，我才乐此不疲，越来越喜欢这份工作。针对这个问题，我已经与公司前辈们深刻讨论过，多学习，多讨教，从自身做起树立对本企业品牌的绝对信心与优越感，以此感染每个客户。审视自己的不足之处以及对此的改善之道审视检查自身存在的问题，我认为主要是客服技巧上还有待提高。个人对客服说辞的把控已有了一定的逻辑性，欠缺的主要是丰富的说辞和客服技巧，可能跟客服经验少有关；在接待过程中，有时太过于热情，欠缺一种淡定和沉稳的个人形象，以及气质等都有待帮助和提高。

## 二、改进方向

1. 客服技巧的提升可多向领导学习。

2. 平时多上网或看书学习专业知识；尽量多参加市场调查，来弥补竞争对手说辞的空缺，突显本项目的核心优势。

3. 增加客户接待量，从客户身上现学现卖；接待客户后应尽多分析、思考、总结说辞；通过这几点来逐步改善现在的客服能力，以期许能为公司带来更高的效益。形象气质是客户最看重的第一印象，如何才能做到一个气质型的置业顾问，给客户一种专业、愉悦之感。平时自己在看一些关于女人提升气质的书籍，来帮助改善不足之处。

4. 也可以通过一些道具的使用，衣着的整洁等来体现个人的专业形象，由内到外的改善过程，也需要从细节慢慢的去提高。

自我反思后认为自身在工作中存在的问题和需要改进之处，在日后的工作，也希望领导和同事能帮助我一同发现问题、解决问题。在这三个月中，虽然我没有业绩，但是这段时间却让我学到一个真正的置业顾问重新所必备的能力！

### 三、个人素质

1. 不做作，以诚相待，客户分辨的出真心假意。得到客户信任，客户听你的，反之你所说的一切都将起到反效果。

2. 了解客户需求，第一时间了解客户所需要的，做针对性讲解。

3. 推荐房源要有把握，了解所有的房子，包括它的优劣势。做到对客户的所有问题都有合理解释。

4. 保持客户关系，每个客户都有各种人脉，只要保证他们对项目的喜爱，他们就会将喜爱传递。

5. 确定自己的身份，我们不是在卖房子，而是顾问，以我们的专业来帮助客户。多与客户讲讲专业知识，中立的评价其他楼盘，都可以增加客户的信任度。

6. 要与同事团结协作，这是好的团队所必须的。当然，再好的方法，也要靠强有力的执行力来完成。

这也是我个人需要加强的地方。我想作为大国房地产的置业顾问，不仅要精通卖房业务，对周边的一些知识也必须了解，这样才能更好为客户服务，让客户感觉大国地产无论从质量，社区环境，物业管理质量等较其他楼盘都更有优势。

#### 四、业务能力

##### 1. 对公司和产品一定要很熟悉

对公司和产品不了解，不知道目标市场在那里，或当客户问一些有关公司和产品的专业问题，一问三不知。怎么去推销我们的产品。其实只要对公司和产品熟悉，就自然知道目标市场在那，也可以很专业地回答客户的问题。

##### 2. 对市场的了解

这包括两个方面，一个是对目标市场的了解，一个是对竞争对手的了解。绝对不能坐井观天，不知天下事。因为世界上唯一不变的就是“变化”，所以要根据市场的变化而做出相应的策略，这样才能在激烈的竞争中制胜。

##### 3. 业务技巧

很多客户都喜欢跟专业的客服人员谈生意，因为业务人员专业，所以谈判中可以解决很多问题，客户也愿意把置业交给专业的客服人员来负责。当然，业务技巧也是通过长时间的实践培养出来的，

一切从客户的需求出发，在拜访中，我们要不断提问，从客户的回答中了解到客户的需求，这样做会事半功倍。

## 五、工作计划

我深知个人的发展离不开企业的发展，而热爱则是做好每件工作所必不可缺的。所以，在这充满希望的企业里，我必将全力服务公司，热爱岗位，勤奋工作，严于律己，认真专研，继续学习，用使命般的激情面对客户，用认真严谨的态度面对我的职业，为客户制造感动，为公司创造利润！

#### 客服经理年终工作总结范文 篇 14

伴随着神话中“年”的临近，我们辞别了任务繁重的 20\_\_ 年，迎来了满怀希望的 20\_\_ 年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回忆、思考，希翼于能提炼经验，更上台阶。

作为物业客服中心的主管，我的工作主要是：整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查催促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等等。

一年以来，我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，较好的做了日常接待工作：

首先，团结同事，乐于助人，较好的保持了与公司各同事良好的人际关系。

我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

其次，及时做好新员工的培训。

前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着@@@的相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步到达了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项效劳工作。

#### 客服经理年终工作总结范文 篇 15

回顾过去的一年，是正方发展历史上极不寻常的一年，去年我们采取了公开指标和公司利润，让每一位员工都明白公司每个月的经营状态，让每一个员工都随正方的成功而心跳，也为正方的危机而心焦，应该说，在透明的经营赢亏数据面前，我们不敢懈怠，我们深感压力与责任。

回顾过去的一年，我们看到好多在公司辛勤努力工作的身边最亲密的同事，有经常熬夜加班的设计部的全体同仁，默默无语、潜心好学、勇于奉献的孙剑雨；急客户所急、想客户所想，笑口常开的陈冰；赢在中国杂志主设计、动作飞快、责任心日增的杨飞；满面春风、好脾气的洪晓兵，他们都是好样的。

策划部中有我们的才女周皆婷，她服务于近十个客户，忙得不亦乐乎却依旧春风满面；有进公司不久，积极上进、虚心好学的赵宏伟；有以博客为宣传工具，大力宏扬正方文化的、慷慨而讲情义的殷德义；有我们亲爱的刚做了爸爸的植兵大师，他现在兼任两个部门的总监，负责创意和工作协调、把关，任务繁杂，精力消耗很大，但他十六年的专业经历和牧羊座的个性总是能应对各种挑战，有他在正方，我们似乎没有不敢接的策划业务。

当然我们别忘了还有每天服务于客户和同事的张孝文，由于她的努力并坚持，我们获得了多拿滋这样忠实的客户；司机赵宏伟从来任劳任怨，把出车任务当做上战场的命令，总是安全把各位送达目的地，当然他也花了不少罚金权当交了公税，好在他年底还多了一份安全奖，权当安慰奖得了。

值得我们大书特书的是我们的两位大姐，金一姬，自从负责物料供应以来，她经常在休息天被客户的送货命令所打扰，但她总是不折不扣地完成任务，并按时催缴货款，她对工作认真负责、细心，这一切得益于做财务出身的职业素养，我们期待她在新的一年能更好地把控成本使公司产生更多赢利；樊姐，樊利平，她一人身兼客户经理、办公室主管、出纳三项工作，偶尔还要当一下司机帮助公司其他人员进行业务联络，她的身影是每一个同事最最熟悉的，她不仅仅完成本职内工作，而且对于公司其他人需要帮助的时候，她总是义不容辞地、想方设法地把忙帮到底，她人品正、业务经验足、责任心超强，对于她经手的业务，她都会仔仔细细校对文稿，力争不出工作差错，应该说，我们为拥有这样的大姐感到幸福和欣慰。

最后，我们的文秘徐晶晶小姐由于工作踏实，积极好学，很快地胜任了目前的岗位，并努力向着文案职位迈进；还有我们的实习生朱雨辰，专业不对口，但也很有兴趣地感受着正方的一切。

如数家珍地把各位的长处一一道来，希望我们每一个正方员工从身边的人中取长补短，并同时反省自身的不足，用心血与汗水浇灌我们正方这块生存了十五年的牌子，希望我们在新的一年里，更加努力学习专业知识，更好地互助互动，把新年新任务努力地完成，争取不俗的业绩，年终荷包更满满。

在\_\_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

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\_号日常管理工作中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管理工作简单概括。

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/96613302221011000>