# 2024客服第三季度工作总结范文

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2024-06-14

*20\_客服第三季度工作总结范文丰富繁忙的20\_年第三季度已经过去，崭新的第四季度接踵来临。那么客服第三季度工作总结该怎样写呢?下面就是小编给大家带来的20\_客服第三季度工作总结范文，希望大家喜欢!>客服第三季度工作总结一在公司售后客服部工作...*

20\_客服第三季度工作总结范文

丰富繁忙的20\_年第三季度已经过去，崭新的第四季度接踵来临。那么客服第三季度工作总结该怎样写呢?下面就是小编给大家带来的20\_客服第三季度工作总结范文，希望大家喜欢!

>客服第三季度工作总结一

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“服从领导、团结同事、认真学习、扎实工作”为准则，认真完成了领导安排的各项任务，自身的业务水平和工作能力也得到了提高。现将20\_\_年以来的工作情况、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意度和忠诚度化。”限度的保护客户的利益，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，同时也为了及时反馈产品在使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足现场的使用要求。一年来，认真履行的岗位职责，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配合下，建立、健全了售后网络体系，及时全面地掌握客户信息，实现了服务联系和协调的及时性。

2、在售后客服部及各分公司领导及同事的积极配合下，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积极配合下，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，及时处理客户问题，改进产品性能，提高产品质量。

5、给各分公司售后人员提供技术支持，解决客户难题。

6、认真完成领导安排其他任务。

二、精于专业技能，勤于现场观察。

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，要在现场勤于观察、独立思考、多与客户交流，对于解决问题和提高自己的专业技能至关重要。我积极学习并参与新产品的调试，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、善于沟通交流，强于协助协调。

售后服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力。对于新技术，客户往往有操作不当的情况，并不都如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，提高客户维护应用产品的水平，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

在今年的售后回访的过程中，我深深地体会到：客户看中的不仅仅是产品质量，更看重的是售后服务。真正的销售始于售后，我们有因售后不好丢失市场的案例，也有因售后很好加签合同的情况。售后服务过程中，处理情感与处理事件同样重要，我们要用超值的服务态度、超值的服务质量来感动客户，站在“客户利益”角度上，向客户介绍推广新技术、新产品，提高客户对我公司产品的忠诚度。

四、改进不足，展望未来。

我在售后客服部工作了一年，做了一些工作，学了很多知识，提高了不少能力，还存在很多不足和问题，需要学习和改进：

1、新技术、新产品掌握的不够，还要加强理论与实践学习，要参与到工程现场去。

2、要到售后服务现场去，了解客户需求，从根本上解决客户的问题，同时进一步完善售后服务档案。

3、配合售后客服部领导加强各分公司售后服务人员的专业技能培训。

4、工作创新意识不强，还需要多加学习，多去售后服务现场，提高自己的工作能力。

在今后的工作中，我将发扬优点，克服不足，以对工作高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作。

>客服第三季度工作总结二

这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟,并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量,规范前台服务。

自\_\_年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20\_\_年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题,我们都能作到各项工作不推诿,负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实,保证公司各项工作的连惯性,使工作在一个良性的状态下进行,大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计,今年前台的电话接听量达\_\_\_\_余次,接待报修\_\_\_余次,其中接待业主日常报修\_\_余次,公共报修\_\_\_余次;日平均电话接听量高达\_\_余次,日平均接待来访\_\_余次,回访平均每日\_\_余次。

在“首问负责制”方针落实的同时,我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核,而且每周在前台提出一个服务口号,如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩,使前台的服务有了较大的提高,得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程,物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施,以及其它相关法律、法规的日益健全,人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状,而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中,我们严格控制、加强巡视,发现园区内违章的操作和装修,我们从管理服务角度出发,善意劝导,及时制止,并且同公司的法律顾问多沟通,制定了相应的整改措施,如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的,一经发现我们马上下整改通知书,责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视,没设专职收费人员,由楼宇管理员兼职收费,而且只在周六、日才收,造成楼宇管理员把巡视放在第一位,收费放在第二位,这样楼宇管理员没有压力,收多收少都一样,甚至收与不收一个样,严重影响了收费率。所以,从本年度第二季度开始我们开始改革,取消楼宇管理员,设立专职收费员,将工资与收费率直接挂钩,建立激励机制,将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员,通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

四、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。

(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》等污染法规、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。

五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理,开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动,是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动,如一些晚会、游园活动,短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可,但是结合现在物业的实际运营情况,0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了,更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用,在这种情况下,我们要克服困难、广开思路、多想办法,合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况,联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动,这些公司提负责供完整的一台节目,园区业主共同参与,寓乐其中,经销商们不仅发放了礼品,而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足,通过一次次的活动,体现了\_\_小区人性化的物业管理,同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流,并为公司增加一笔收入,据统计自20\_\_年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约\_\_\_\_元。

六、清查二期未安装的水表,追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查,据资料统计大约有近50家住户没安水表,从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上,并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题,许多卡式水表需换新的电池,面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表,并且追缴了费用。

七、执行新自来水的水费收费标准,及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整,园区内20\_多住户,我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清,便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次,将人员划分范围,客服部全体人员停休,加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力,在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍,共查出漏户约50户,共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取,取代以前一个季度才收一次的规定,减少工作失误,细查到位每一户。

八、不辞辛苦,入户进行满意度调查。

根据计划安排,20\_\_年11月开始进行满意度调查工作,我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作,同时重新登记业主的联系电话,我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份,返回1600份,回收率为62%。

\_\_年将是崭新的一年,随着我们服务质量的不断提高,小区配套设施的逐步完善\_\_物业公司将会向着更高、更强的目标迈进,客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情,以更饱满的精神去迎接新的一年,共同努力为\_\_\_物业公司谱写崭新辉煌的一页!

客服部\_\_年工作计划：

1、针对20\_\_年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理,以便提高20\_\_年收费率。

2、继续规范各项工作流程,认真贯彻执行各岗位的岗位职责。

3、推行《员工待客基本行为准则》,提高员工素质及服务水平。

4、根据公司要求,在20\_\_年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训,及时进行考核。

5、继续执行现行的物业费收取机制,在实际工作中不断加以完善。

6、完成\_\_阳台维修工作。

>客服第三季度工作总结三

这是我第一次在客服部工作，由于公司的调配，我来到了\_\_公司的客服部，开始了自己的客服工作，成为了一名公司的客服，从自己开始工作开始，我就一直都觉得不管自己身处什么样的位置，我都要对自己的工作保持绝对的热爱，同时也要尽力的完成好自己的工作，“干一行爱一行，一行行，行行行”一直都是我的人生和工作信条，所以在自己是一名公司客服部的员工之后，我也在努力的完成自己的工作。

进入公司之后，我首先最先开展的就是自己对于公司的熟悉，以及在客服部的工作职能和工作任务，对自己所处的位置有了一定的了解之后才能更好的开展自己的工作，所以从我进入客服部开始，我就跟着公司的同事学习客服的工作技巧以及在工作当中的一些细节，在他们的帮助之下我也慢慢的了解到了客服的工作内容，就是在网上，在公司的平台里面帮助他们解决他们所遇到的问题，不管是对于公司的顾客还是对于公司的其他的客户，只要别人在我们这里有问题，我们都要及时的帮助他们解决，也要尽自己的力量去维护好公司和客户当中的关系，所以大部分的时间，我们客服就是连接公司和客户之间的桥，所以我们代表的不仅仅是自己，我们代表的也是公司，也正是因为这样的原因，我们才更加的需要在工作的时候打起自己充沛的精神，用自己的工作状态去完成自己的工作，起初我也还不是特别的熟练，对于自己与客户的沟通也不是很在行，但是我也感谢部门的所有的同事的帮助，能够让我在这么短的时间里成长很多，对自己的工作不仅仅可以完成的非常的顺利，我也可以在自己所要做的工作当中学会很多的知识和技能，现在我也可以很好的与人交流，保证自己在工作的时候可以出色、顺利的完成自己的事情，在公司，在自己的工作职位上面，认真负责的去做好客服应该做的事。

尽管试用期只有极短的几个月的时间，但是我相信自己在公司的所做所为，公司及所有的同事都有目共睹，所以在之后的工作当中，我也会更加的努力的，遵从公司的安排，绝对不会自作主张，遵守公司、上班的规矩，保证我可以在公司的工作顺利进行的前提下，尽力给公司带来更大的价值，让自己能够在公司，在客服的工作上有所成就，有所作为。

>客服第三季度工作总结四

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，在客服部全体员工的共同努力下，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、20\_\_年年初，对\_\_路5号小区2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59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2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，5号小区，7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27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200套1800本，对公共部分盖章、粘贴。

五、为了30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5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30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30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30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\_\_\_%。

回顾这一年来的工作，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。

>客服第三季度工作总结五

转瞬间，试用期就要过去了，我来到公司客服部也就要满三个月的时间了，从该开始进入客服工作岗位什么都不懂的我，到现在已经能够很好地完成工作的我，已经有了非常大的进步了，这都是在这短短的三个月在公司各位领导的支持下获得的。回首这三个月的具体工作，真的内心感概万千，这三个月里面有过想要放弃的想法，也有过成功后想要做的更好的坚定，这些都是我工作经历中十分宝贵的。或许从总的来看我这几个月的工作表现在同期试用期员工中不是特别突出的，但是对于我一个新进入客服行业的员工来说绝对有了非常傲人的成绩的，我自己也是比较满意的。

在工作中我的岗位是一名电商客服，当有客人来我们公司的官网购买产品的时候，有疑问的时候就可以通过客服闻讯渠道来向我们了解产品的一些情况，我就要及时地认真地回答好他们，为他们解决困惑，并且是能够促成这一次的交易。所以在工作上面我保持着高度的警惕，一旦有客人来闻讯我们的时候，我就是在最短的时间内跟客户进行沟通，并且根据他们的问题做出最有效的回答，保证在跟客户沟通的过程中表现出我们公司的高度的服务素质。为了更好地解答好客户的问题，为公司的产品交易做出自己的努力。在工作中我严格按照公司的规定来做事情，对客户有礼貌，再坚持公司利益的同时做到以客户为先。

在学习中，因为我是刚刚进入客服行业的新员工，所以我对自己的能力是十分清楚的，跟客服部的各位同时相比我是有相当大的差距的，而且我要是想转正的话自己的工作能力也必须要达到公司的要求才行，所以在工作中我通过具体的工作吸取经验，并且经常向同事请教，从他们身上学习好的工作方法，并且将这些进行总结归纳为己用。在下班之余我也会经常学习公司发给我的话术，熟悉这些客人经常会问到的问题，这样在客户来找我们询问问题的时候，我就能够第一时间回答他们而不是去问别人再回答。最重要的这段时间我掌握了一个非常好的习惯，就是刚开始的时候领导让我在每天下班的时候给自己一天的工作总一个总结回顾，是写一写，这段时间我慢慢地养成了这个习惯，所以我就能够通过这个发现自己当天工作出现的问题，并且提前想好正确的应对措施，所以通过这个方法在客服工作上我就越来越少出现问题了。

在接下来的客服工作，我会为公司的发展继续贡献自己的一份力。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找