# 客服人员的工作总结(四篇)

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2024-06-09

*客服人员的工作总结一一、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...*

**客服人员的工作总结一**

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着的。

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，导诊各类数据统计，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

十月中旬开始与网络部移交网络咨询工作，九月份通过网络就诊病人25人左右，十月份网络预约77人，成功就诊55人，较九月份上升一倍。十一月份网络预约100人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%。

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，\_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。

<

**客服人员的工作总结二**

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都可以给人很大的成长。转眼间，一年来的客服工作即将结束，现将一年来的工作情况总结如下：

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，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

记得石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\_\_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，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。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能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自己的学习计划，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矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，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。制定如下计划：

1、效完成外呼任务。在进行每天的\_\_\_，学会总结各地方的特点，善于发现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\_\_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\_\_的客户我们要多进行预约回拨;再例如\_\_行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，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。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库;不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

3、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。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。

**客服人员的工作总结三**

20\_\_年对于\_\_来说，可以说是成长的一年，发展的一年，我们在不断改进和完善各项管理机制的一年。在这当中，客服接待员的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各部门的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有得有失，现将一年工作总结如下：

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。

有一次，有位物业老板气冲冲来到接待办，叫嚷着反映问题，接待员\_\_问清是由，开始打电话落实，因为牵扯情况比较复杂，所以在逐步落实时这位老板等不及，就发起了脾气。当接待员进一步耐心解释时，她不由分说把办公桌上的物品全都扔在地上，为了缓解气氛和用户情绪，\_\_同志强忍内心的委屈，向用户做出道歉，虽然事后内心久久不能平静，但是为了公司形象，她还是及时调整心态继续投入工作。客服的工作平凡而琐碎，应对各类用户诉求和及时化解矛盾就成为了接待员们的必修课。因为工作需要，客户接待办的接待员今年相继调整过五位，每个人都遇到过不讲理的用户，不管遇到再大的困难，都会以维护公司的形象为主，为顺畅开展工作将自身情绪先放下，帮助每个用户解决问题。不管是谁在这个工作岗位上，都牢记客服宗旨和服务职责，为公司利益和公司形象兢兢业业无私奉献，不计个人得失。

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。

展望新的一年，我们要积极按照公司和本部门的要求，依照20\_\_年工作计划和责任目标，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、每月及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、做好本部门每月的安全和卫生工作。

5、完成好公司和部门布置的各项临时任务。

20\_\_年我们将以创新的服务精神完成各项工作，深入落实服务及“首问负责制”，强化“一站式”服务理念，提高工作时效性，增强工作主动性、积极性和创造性，让用户更加满意，努力使20\_\_年客户服务及各项工作取得新成绩!

**客服人员的工作总结四**

时间真是转瞬即逝，一年的工作又到了年终，回望过去一年的工作，收获的不仅岁月，还有成长，该好好总结一下过去一年的工作了!那我们知道有哪些吗?今天小编就给大家带来了客服人员的工作总结(四篇)，一起来学习一下吧!i乐德范文网每日更新工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文和个人简历范文等等…更多范文等你来发掘!

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经一年，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。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，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。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和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于\_\_回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很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\_\_\_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：

一、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\_\_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。

二、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。

三、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。

四、有效的完成本职工作

\_\_是我们与顾客沟通的工具之一，在\_\_上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，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间;打电话时的一定要态度友善，语调温和，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诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，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。如果处理得当，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。

在过去的一年中我收获了很多，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。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，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，平时工作闲暇之余，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则，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，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过\_\_与顾客打交道，但是\_\_沟通也是需要很多技巧的，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现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，但是领导的指导和关怀下，我有信心做得更好。

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都可以给人很大的成长。转眼间，一年来的客服工作即将结束，现将一年来的工作情况总结如下：

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，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

记得石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\_\_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，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。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能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自己的学习计划，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矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，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。制定如下计划：

1、效完成外呼任务。在进行每天的\_\_\_，学会总结各地方的特点，善于发现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\_\_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\_\_的客户我们要多进行预约回拨;再例如\_\_行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，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。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库;不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

3、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。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。

20\_\_年对于\_\_来说，可以说是成长的一年，发展的一年，我们在不断改进和完善各项管理机制的一年。在这当中，客服接待员的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各部门的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有得有失，现将一年工作总结如下：

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。

有一次，有位物业老板气冲冲来到接待办，叫嚷着反映问题，接待员\_\_问清是由，开始打电话落实，因为牵扯情况比较复杂，所以在逐步落实时这位老板等不及，就发起了脾气。当接待员进一步耐心解释时，她不由分说把办公桌上的物品全都扔在地上，为了缓解气氛和用户情绪，\_\_同志强忍内心的委屈，向用户做出道歉，虽然事后内心久久不能平静，但是为了公司形象，她还是及时调整心态继续投入工作。客服的工作平凡而琐碎，应对各类用户诉求和及时化解矛盾就成为了接待员们的必修课。因为工作需要，客户接待办的接待员今年相继调整过五位，每个人都遇到过不讲理的用户，不管遇到再大的困难，都会以维护公司的形象为主，为顺畅开展工作将自身情绪先放下，帮助每个用户解决问题。不管是谁在这个工作岗位上，都牢记客服宗旨和服务职责，为公司利益和公司形象兢兢业业无私奉献，不计个人得失。

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。

展望新的一年，我们要积极按照公司和本部门的要求，依照20\_\_年工作计划和责任目标，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、每月及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、做好本部门每月的安全和卫生工作。

5、完成好公司和部门布置的各项临时任务。

20\_\_年我们将以创新的服务精神完成各项工作，深入落实服务及“首问负责制”，强化“一站式”服务理念，提高工作时效性，增强工作主动性、积极性和创造性，让用户更加满意，努力使20\_\_年客户服务及各项工作取得新成绩!

我做客服的工作，这一年，我也是去经历了很多，而且也是让我明白，做好一名服务人员，并没有那么的简单，虽然这份工作入门很简单，但是做好做到优秀，却是需要自己多去思考，多去想如何的服务，才能更好的为客户做好，从而得到信任，让事情处理的更好，而这一年我也是有了很多的进步，自己也是感受到自己的一个成长，工作上也是被更多的客户所信任，工作也是顺利的去开展，在此也是对过去的这一年来总结下。

的确作为一名客服，我们的工作要面对大量的客户，很多时候一些事情的处理，可能在我们看来是简单的，但是对于客户来说，却是第一次遇到，或者完全没有想到的，而这也是需要我们去有同理心，去了解客户的一个需求，去认真的做好，只有如此，才能真的帮客户去解决掉问题，而这一年，我也是遇到了各种不同的情况，但是也是由于自己有了一些经验而且也是去更好的体谅客户，一些问题也是处理的更快，同时遇到一些老客户的咨询，他们也是没有像之前那样的脾气糟糕，或者觉得对我们的一个不信任，很多的事情都是建立在多交流上面的，而客户的问题，我也是很好的去处理，工作被认可，我也是感受到这份工作所带来给我的一个成就。

除了做好手头的事情，我也是不断的去学习，去思考，对于公司的产品有了更多的了解而对于一些特殊的情况也是去了解，一些案例也是在和同事的交流中，大家相互的探讨，而共同的去进步，从而让自己真的有成长。当然我也是知道，自己的付出也是有很多，而这也是有成绩的，没有白费，学好的不但是服务的方面，更是和人交流的方法，这些不但是可以运用到工作里头，同时也是可以让我在今后继续的前行，让自己可以更好的做好一些的事情并且多去为客户而思考，他们也是会更愿意让我来帮他们解决问题，不会老是闹脾气，或者说一些难听的话语，的确如何更快的取得客户的信任，也是可以让事情办的顺，而不是和客户发脾气，其实那样也是很糟糕的，客服的工作简单在于去做就好了，而想要顺利做的更好就是需要自己多一些的思考，多为客户而着想。

当然我依旧还有进步的很大空间，也是会继续的努力，在来年把工作给做的更好，同时让自己继续的成长，去有更多收获。

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\_\_年工作实际，将\_\_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着的。

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，导诊各类数据统计，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

十月中旬开始与网络部移交网络咨询工作，九月份通过网络就诊病人25人左右，十月份网络预约77人，成功就诊55人，较九月份上升一倍。十一月份网络预约100人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%。

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，\_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。

<

★ 20\_工作总结范文|格式|模板</span

★ 20\_一季度个人工作总结5篇</span

★ 20\_年员工自我上半年工作总结范文五篇</span

★ 20\_党员个人工作总结5篇</span

★ 20\_年事业单位个人工作总结</span

★ 关于20\_年个人上半年工作总结汇报五篇</span

★ 20\_职员季度工作感想总结模板</span

★ 20\_公司年度安全工作总结5篇</span

★ 个人20\_第一季度优秀工作总结5篇</span

★ 20\_公务员上半年个人工作总结5篇</span

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