# 客服日常工作的半年工作总结和计划(五篇)

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2024-06-09

*客服日常工作的半年工作总结和计划一按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新。对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上。业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档。对于业主反...*

**客服日常工作的半年工作总结和计划一**

按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新。对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上。业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档。对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈。

理解各方面信息，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。资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等。新旧表单的更换及投入使用。完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮忙下，让我在遇到困难时敢于能够去应对，敢于理解挑战，性格也逐步沉淀下来。

在\_\_物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，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应对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终持续微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

以后我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升自己，自觉遵守公司的各项管理制度。努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪。进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作职责心和工作用心性。多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面潜力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入\_\_物业这个优秀的团队，\_\_的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我;让我能够在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在以后工作中挑战自我、超越自我，与公司一齐取得更大的进步!

**客服日常工作的半年工作总结和计划二**

半年的时间过的真快，在工作的忙碌之中时间就像是奔马疾驰而过。作为一名\_\_\_公司的客服人员，在这半年的时间来，我一直在努力的做好自身的客服工作，并通过学习和反省不断的加强自身的能力和管理。从年初至今，我在岗位上的已经有了不少的进步和提升。

作为一名客服，我们最主要的是会说、能说、说好!要通过语言或文字来打动客户，让顾客能信任我们，更信任我们的产品。在起初的时候，我并没有这样的能力，甚至没有这样的认识。在过去的工作中，总是以为自己尽力就好。可如今，在经过了这半年的学习和锻炼之后，我从同事们的身上学到了很多，明白了作为一名客服，我们能做的东西远不止如此。

为此，在后面的工作中，我也一起开始了自己的学习之旅，半年来，通过各种方式我体会了很多工作的方式和方法，并通过自己的体会选择了最适合自己的技巧并努力的锻炼!

这半年来，我首先是通过在领导的教导和培训中认识到了这一点!当时的我正好在工作中遇上瓶颈，那段时间里，无论是我怎样的努力，但自己的业绩却怎么都无法上来。尽管我已经严格的按照工作的要求去做，但却总是好像差那么一点。

直到在领导的培训中进行了学习，我才开始意识到，尽管自己严格的完成了工作，但是的却渐渐的忘记了初心!忘记了基础中的基础!我们要做的不是圆满的完成自己的演讲，而是要去赢得客户的青睐!而将目标搞错的我显然是难以进步的。

而认识到了这点后，我也开始积极的去改进自己。期间我尝试了各种方式，书籍、网络。甚至是在工作中的各种尝试，但无一例都收获甚微。直到后来，在前辈的提醒下，我改进了自己的在工作中的一些习惯问题。这才让自己的工作有了不少的提升!而我也正是在这时才认识到，与其急于改变自己，不如先看看自己现在所拥有的有哪些需要改正!

半年下来，我在这样边反省边改进的方式中努力的提升了自己，并且还进一步加强了对自身的管理能力!通过对自己的严格管控，我在工作方面有了更好的服务质量。如今看来，尽管在很多地方还有不足，但我的进步却是非常明显的!为此，我也会继续努力下去，让自己的工作能在今后越来越出色!

**客服日常工作的半年工作总结和计划三**

半年的时间就这样过去了，作为公司的前台客服，在这半年来我一直坚守在前台的岗位上，从未缺席或早退，严格的遵守着自身的工作职责!尽管作为一名文员来说，我们的工作都是的比较简单那的任务，但简单的任务一旦繁琐起来，不认真对待还是不行的!

如今，半年的工作结束了，回顾这半年来我在工作中也有了不少的提升和进步。在此，我对自己这半年的工作情况总结如下：

一、个人的提升情况

我是20\_\_年\_月加入的公司，尽管已经有了几个月的工作经验，但在公司里依旧还只能算是一个晚辈，在很多事情上都还不够清楚。尤其是前台客服的的岗位，我们肩负着文员的职责，有很多很繁琐的工作，小到浇花倒水，大到修理维护。这些大大小小的繁琐工作紧靠这么几个月短短的时间是不够全部掌握的。

尽管这么说，如今的我在工作中也基本能顺利的完成自身的工作。但在这半年来，我并没有因此而放松自己。在明白了自己还有许多不足后，我更是主动的开始加强自我的工作任务。无论是怎样繁琐的任务，我都会严格的去面对。其中尤其是客服这一工作任务。我不仅通过网络的课程学习了许多的接待礼仪，还学到了标准的电话礼仪用语。这大大的提升了我们公司的对外形象。也让我在这半年来无论是在电话联系还是亲身的接待上都能圆满的完成好自己的工作。

二、工作情况

面对自己的繁琐工作，我在这一年也为自己列出了一份比较详细的工作表，说这说是备忘录。在需要的时候我会好好的确定最近的工作的情况，了解一天里有哪些需要优先处理的事情。这不不仅大大的提高了我的工作效率，还提升了我对工作的安排能力。

半年来，我圆满的完成了自己作为文员的工作。全面的收集了在职员工的信息记录，还努力做好了每一份工作会议记录。其中哪些大大小小的事情更不用说，都在我详细的安排下完成的井井有条。

三、对下半年的工作计划

上半年尽管工作的完成的较为圆满，但通过有计划的工作和整理，我也的发现了很多过去没有做好的堆积事。在下半年里，我要通过空余的时间慢慢的清理好这些事情，努力的保证自己的工作的有序性!相信在今后的工作中我一定会更加的顺利!

**客服日常工作的半年工作总结和计划四**

我非常感谢各位领导、同志们给了我这次竞聘的机会。我叫\_\_\_，今年27岁，大专文化，物业管理专业，考取了物业客服上岗证。三年来在从事物业管理工作岗位上，从事了物业管理各岗位工作。今天我本着锻炼自己，为建行服务的宗旨站到这里，竞聘客服主管一职。物业服务具有专业性、广泛性、从属性、服务性和琐碎性等特点，从委派客服主管应当具备的基本条件和业务素质要求看，就知道这一工件的艰巨性。刚才参加竞聘演讲的同志，都有自己的优势。我要说，我的优势就在于三个方面：

一是有较为扎实的专业知识。自青干院毕业参加工作以来，我始终不忘学习专业知识，不断地丰富自己、提高自己。参加了我公司的各种业务培训和消防、安全等知识的学习。又参加了豪才律师事务所就山东物业管理法律法规讲座的学习。使我的专业素养和业务水平不断提高。

二是有丰富的实践经验。三年的物业管理工作经历，使我熟练掌握各项业务操作流程和处理各种突发事件及各项业务管理规定与操作规程，掌握园区管理、装修监管等基本理论知道。深知各项资料档案从业务办理到整理归案，任何问题的防范主要在于是制度的执行与落实，知道客服主管工作的职责任务，明白做客服主管所必备的素质和要求。

三是有较强的工作能力。我在日常生活和工作中注意不断地加强个人修养，踏实干事，诚实待人。经过不断学习和锻炼，自己的业务能力、组织协调能力、判断分析能力、具体处理客服工作中实际能力都有了很大提高，能够胜任客服主管工作。假若我能够竞聘上岗，我打算从以下几个方面配合做好客服主管一职，提高客服服务工作质效，树立客服主管优质的形象。我的目标是：我与客服主管共发展。

一、加强学习

全面提高自身素质。努力学习各种新知识，适应形势发展的需要。贯彻执行好国家有关物业管理法规和公司内部规章制度及操作规程。在思想上树立主人公的观念，以全局为重，以事业为重，以公司发展为重，将自己的才智毫无保留的贡献出来，不当摆设。在工作中，维护鑫苑形象，维护团队形象，讲团结顾大局，摆正位置，当好主角。做到“三个服从”，即个人服从公司，感情服从原则，主观服从客观。做到服务不缺位，主动不偏位，融洽不空位。让领导放心，业主满意。

二、履行职责

不断强化决策管理。一是组织好各项档案资料的真实、准确、及时、完整地提供业主信息，严格岗位分工及岗位轮换，规范操作，防范操作不明确，确保客服业务的正常开展。二是本着严格、优化的原则，组织拟定好客服日常检查计划，每周对客服工作进行重点检查，对检查出的问题及时进行纠正。督促落实好整改上级检查及外部检查等发现的问题，重点做好日常管理检查，在装修监管、工程问题的处理，业主的报修，确保真实相符;三是做好日常前台报修及接单工作，对重点问题、紧急问题按照规定严格进行管理。人员岗位变动时重要物品、数据的监交工作，对调、休班严格管理，以免造成因工作的交接造成的不必要的问题。

三、开拓进取

创新工作方法。创新永远是我们工作的灵魂。随着小区逐步走向成熟，我们的工作思想也应把处理问题重点转到客户满意度。在工作中我将重点对支行业务发展过程中存在的问题进行专题分析研究，提出整改意见，落实好整改情况;配合支行负责人协调好与上级行及当地与财会活动有关部门之间的关系;实施好会计基础规范化等级管理创新。

四、拓展服务理念

打造优质服务品牌。本着“银企双赢共谋发展”的服务宗旨，秉承“心系万家银行业务拓展”的服务理念，追求“我与银行共发展”的服务目标，坚持做到定期或不定期组织财会人员进行业务知识和操作技能的学习和培训工作，以熟练的技能为客户服务。配合支行对综合实力强、经营管理规范、业绩良好、有品牌优势、资信良好的企业和个体商户，尤其是资信20强的企业，加强会计业务合作，为开发商、消费者等提供限时、首问责任制评估、快捷办理的优质服务;全面实施服务环境规范、服务形象规范、柜台服务规范、会计流程规范和检查督促规范，从客户的利益出发，永远把客户的利益和需求放在首位。在会计规范化服务达标基础上，推出首问责任制、一次性告知制、同岗替代制、限时办结制、办事制和例会制等为客户提供差异性、个性化的服务。体会服务就是品牌、服务就是管理的深刻内涵，为建行业务的增长奠定了坚实的基础和良好的环境。

尊敬的各位领导，各位评委，在我的竞聘演说结束时，我还想说的是，我也许还不成熟，也许还有这样那样的欠缺，我会努力努力再努力，不断完善自我，追求自我，超越自我，做一个全面发展的人。西方一位哲学家说过：给他一个支点，他会把地球撬起来。我要说的是：给我这个职位，我一定会做得更精彩!

**客服日常工作的半年工作总结和计划五**

我们的工作虽然有时会觉得很累，但也却很充实。每过一段时间，我们都需要做一下总结，那么下面小编给大家带来客服日常工作的半年工作总结，希望大家喜欢!

不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变;从一个独立的个体到成为\_客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题;在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余;

在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作;在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励。

在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行\_中心大家庭般的温暖;在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴;更重要的是，在这里，我们在\_银行电话银行\_中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。

但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

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：

一、高效完成外呼任务。在进行每天的外\_，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;

二、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;

三、增强主动服务意识，保持良好心态;

四、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。

今年上半年即将过去，回首半年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来\_\_物业工作已半年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的半年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。下面是我上半年完成的主要工作：

按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新。对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上。业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档。对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈。

理解各方面信息，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。资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等。新旧表单的更换及投入使用。完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮忙下，让我在遇到困难时敢于能够去应对，敢于理解挑战，性格也逐步沉淀下来。

在\_\_物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，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应对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终持续微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

以后我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升自己，自觉遵守公司的各项管理制度。努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪。进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作职责心和工作用心性。多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面潜力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入\_\_物业这个优秀的团队，\_\_的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我;让我能够在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在以后工作中挑战自我、超越自我，与公司一齐取得更大的进步!

我非常感谢各位领导、同志们给了我这次竞聘的机会。我叫\_\_\_，今年27岁，大专文化，物业管理专业，考取了物业客服上岗证。三年来在从事物业管理工作岗位上，从事了物业管理各岗位工作。今天我本着锻炼自己，为建行服务的宗旨站到这里，竞聘客服主管一职。物业服务具有专业性、广泛性、从属性、服务性和琐碎性等特点，从委派客服主管应当具备的基本条件和业务素质要求看，就知道这一工件的艰巨性。刚才参加竞聘演讲的同志，都有自己的优势。我要说，我的优势就在于三个方面：

一是有较为扎实的专业知识。自青干院毕业参加工作以来，我始终不忘学习专业知识，不断地丰富自己、提高自己。参加了我公司的各种业务培训和消防、安全等知识的学习。又参加了豪才律师事务所就山东物业管理法律法规讲座的学习。使我的专业素养和业务水平不断提高。

二是有丰富的实践经验。三年的物业管理工作经历，使我熟练掌握各项业务操作流程和处理各种突发事件及各项业务管理规定与操作规程，掌握园区管理、装修监管等基本理论知道。深知各项资料档案从业务办理到整理归案，任何问题的防范主要在于是制度的执行与落实，知道客服主管工作的职责任务，明白做客服主管所必备的素质和要求。

三是有较强的工作能力。我在日常生活和工作中注意不断地加强个人修养，踏实干事，诚实待人。经过不断学习和锻炼，自己的业务能力、组织协调能力、判断分析能力、具体处理客服工作中实际能力都有了很大提高，能够胜任客服主管工作。假若我能够竞聘上岗，我打算从以下几个方面配合做好客服主管一职，提高客服服务工作质效，树立客服主管优质的形象。我的目标是：我与客服主管共发展。

一、加强学习

全面提高自身素质。努力学习各种新知识，适应形势发展的需要。贯彻执行好国家有关物业管理法规和公司内部规章制度及操作规程。在思想上树立主人公的观念，以全局为重，以事业为重，以公司发展为重，将自己的才智毫无保留的贡献出来，不当摆设。在工作中，维护鑫苑形象，维护团队形象，讲团结顾大局，摆正位置，当好主角。做到“三个服从”，即个人服从公司，感情服从原则，主观服从客观。做到服务不缺位，主动不偏位，融洽不空位。让领导放心，业主满意。

二、履行职责

不断强化决策管理。一是组织好各项档案资料的真实、准确、及时、完整地提供业主信息，严格岗位分工及岗位轮换，规范操作，防范操作不明确，确保客服业务的正常开展。二是本着严格、优化的原则，组织拟定好客服日常检查计划，每周对客服工作进行重点检查，对检查出的问题及时进行纠正。督促落实好整改上级检查及外部检查等发现的问题，重点做好日常管理检查，在装修监管、工程问题的处理，业主的报修，确保真实相符;三是做好日常前台报修及接单工作，对重点问题、紧急问题按照规定严格进行管理。人员岗位变动时重要物品、数据的监交工作，对调、休班严格管理，以免造成因工作的交接造成的不必要的问题。

三、开拓进取

创新工作方法。创新永远是我们工作的灵魂。随着小区逐步走向成熟，我们的工作思想也应把处理问题重点转到客户满意度。在工作中我将重点对支行业务发展过程中存在的问题进行专题分析研究，提出整改意见，落实好整改情况;配合支行负责人协调好与上级行及当地与财会活动有关部门之间的关系;实施好会计基础规范化等级管理创新。

四、拓展服务理念

打造优质服务品牌。本着“银企双赢共谋发展”的服务宗旨，秉承“心系万家银行业务拓展”的服务理念，追求“我与银行共发展”的服务目标，坚持做到定期或不定期组织财会人员进行业务知识和操作技能的学习和培训工作，以熟练的技能为客户服务。配合支行对综合实力强、经营管理规范、业绩良好、有品牌优势、资信良好的企业和个体商户，尤其是资信20强的企业，加强会计业务合作，为开发商、消费者等提供限时、首问责任制评估、快捷办理的优质服务;全面实施服务环境规范、服务形象规范、柜台服务规范、会计流程规范和检查督促规范，从客户的利益出发，永远把客户的利益和需求放在首位。在会计规范化服务达标基础上，推出首问责任制、一次性告知制、同岗替代制、限时办结制、办事制和例会制等为客户提供差异性、个性化的服务。体会服务就是品牌、服务就是管理的深刻内涵，为建行业务的增长奠定了坚实的基础和良好的环境。

尊敬的各位领导，各位评委，在我的竞聘演说结束时，我还想说的是，我也许还不成熟，也许还有这样那样的欠缺，我会努力努力再努力，不断完善自我，追求自我，超越自我，做一个全面发展的人。西方一位哲学家说过：给他一个支点，他会把地球撬起来。我要说的是：给我这个职位，我一定会做得更精彩!

半年的时间就这样过去了，作为公司的前台客服，在这半年来我一直坚守在前台的岗位上，从未缺席或早退，严格的遵守着自身的工作职责!尽管作为一名文员来说，我们的工作都是的比较简单那的任务，但简单的任务一旦繁琐起来，不认真对待还是不行的!

如今，半年的工作结束了，回顾这半年来我在工作中也有了不少的提升和进步。在此，我对自己这半年的工作情况总结如下：

一、个人的提升情况

我是20\_\_年\_月加入的公司，尽管已经有了几个月的工作经验，但在公司里依旧还只能算是一个晚辈，在很多事情上都还不够清楚。尤其是前台客服的的岗位，我们肩负着文员的职责，有很多很繁琐的工作，小到浇花倒水，大到修理维护。这些大大小小的繁琐工作紧靠这么几个月短短的时间是不够全部掌握的。

尽管这么说，如今的我在工作中也基本能顺利的完成自身的工作。但在这半年来，我并没有因此而放松自己。在明白了自己还有许多不足后，我更是主动的开始加强自我的工作任务。无论是怎样繁琐的任务，我都会严格的去面对。其中尤其是客服这一工作任务。我不仅通过网络的课程学习了许多的接待礼仪，还学到了标准的电话礼仪用语。这大大的提升了我们公司的对外形象。也让我在这半年来无论是在电话联系还是亲身的接待上都能圆满的完成好自己的工作。

二、工作情况

面对自己的繁琐工作，我在这一年也为自己列出了一份比较详细的工作表，说这说是备忘录。在需要的时候我会好好的确定最近的工作的情况，了解一天里有哪些需要优先处理的事情。这不不仅大大的提高了我的工作效率，还提升了我对工作的安排能力。

半年来，我圆满的完成了自己作为文员的工作。全面的收集了在职员工的信息记录，还努力做好了每一份工作会议记录。其中哪些大大小小的事情更不用说，都在我详细的安排下完成的井井有条。

三、对下半年的工作计划

上半年尽管工作的完成的较为圆满，但通过有计划的工作和整理，我也的发现了很多过去没有做好的堆积事。在下半年里，我要通过空余的时间慢慢的清理好这些事情，努力的保证自己的工作的有序性!相信在今后的工作中我一定会更加的顺利!

半年的时间过的真快，在工作的忙碌之中时间就像是奔马疾驰而过。作为一名\_\_\_公司的客服人员，在这半年的时间来，我一直在努力的做好自身的客服工作，并通过学习和反省不断的加强自身的能力和管理。从年初至今，我在岗位上的已经有了不少的进步和提升。

作为一名客服，我们最主要的是会说、能说、说好!要通过语言或文字来打动客户，让顾客能信任我们，更信任我们的产品。在起初的时候，我并没有这样的能力，甚至没有这样的认识。在过去的工作中，总是以为自己尽力就好。可如今，在经过了这半年的学习和锻炼之后，我从同事们的身上学到了很多，明白了作为一名客服，我们能做的东西远不止如此。

为此，在后面的工作中，我也一起开始了自己的学习之旅，半年来，通过各种方式我体会了很多工作的方式和方法，并通过自己的体会选择了最适合自己的技巧并努力的锻炼!

这半年来，我首先是通过在领导的教导和培训中认识到了这一点!当时的我正好在工作中遇上瓶颈，那段时间里，无论是我怎样的努力，但自己的业绩却怎么都无法上来。尽管我已经严格的按照工作的要求去做，但却总是好像差那么一点。

直到在领导的培训中进行了学习，我才开始意识到，尽管自己严格的完成了工作，但是的却渐渐的忘记了初心!忘记了基础中的基础!我们要做的不是圆满的完成自己的演讲，而是要去赢得客户的青睐!而将目标搞错的我显然是难以进步的。

而认识到了这点后，我也开始积极的去改进自己。期间我尝试了各种方式，书籍、网络。甚至是在工作中的各种尝试，但无一例都收获甚微。直到后来，在前辈的提醒下，我改进了自己的在工作中的一些习惯问题。这才让自己的工作有了不少的提升!而我也正是在这时才认识到，与其急于改变自己，不如先看看自己现在所拥有的有哪些需要改正!

半年下来，我在这样边反省边改进的方式中努力的提升了自己，并且还进一步加强了对自身的管理能力!通过对自己的严格管控，我在工作方面有了更好的服务质量。如今看来，尽管在很多地方还有不足，但我的进步却是非常明显的!为此，我也会继续努力下去，让自己的工作能在今后越来越出色!

★ 20\_年工程师半年工作总结汇报</span

★ 房地产员工个人上半年工作总结范文五篇</span

★ 20\_年月总结及工作计划范文五篇</span

★ 销售客服月工作总结范文5篇</span

★ 20\_民营医院年终工作总结5篇</span

★ 20\_行政部门上半年工作总结5篇</span

★ 20\_年房地产公司年终工作总结报告范文</span

★ 行政人事经理年终工作总结20\_五篇</span

★ 20\_年公司综合部工作总结汇报</span

★ 房地产公司季度工作总结范文五篇</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