# 2024年客服年度工作总结(8篇)

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2024-09-29

*总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总...*

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**客服年度工作总结篇一**

一、完成了xxx户的开工工作单的查验工作，同比增长了xx ,的增长。

二、负控组织完成了xxx户的报装任务，并且没有出任何的问题，对中心的工作起到了积极的作用。

三、对负控的报装流程进行的更为科学的安排，将负控的安装、调试都纳入了流程管理，使其工作做到了分工明确，责任得到了落实。

四、积极组织班组人员配合软件编程人员完成了，客户信息查询系统。

五、工程招投标工作，正积极稳妥的开展。对三产企业的工作起到了配合作用。

六、施工单位、设备厂家、设计单位、等相关单位的备案在有序开展，规范的市场。

七、积极组织工程管理人员业务学习，班组人员技术水平得到了进一步提高。

八、根据流程的变动，对开工查验单进行了更新。为中心的规范服务起到了积极的作用。

九、本着三节约的精神，班组加强车辆管理，在油耗、维修费中、班组的车辆是维护的最好的。

工程管理组 xx

20xx年4月15日

**客服年度工作总结篇二**

回顾第一季度来的客服工作，有得有失。现将第一季度来的客服工作总结如下：

在去年初步完善的各项规章制度的基础上，一季度的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对\"服务理念\"的认识更加的深刻。

据每周末的工作量统计，\"日接待\"各种形式的报修均达x次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

根据年初公司下达的收费指标，积极开展xx、xx区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

如期完成xx区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——xx区首次入户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案，并成功的引进了\"超市、药店\"项目。

在x月份，完成了x#、x#的收楼工作;同时，又完成了部分xx区回迁楼收楼工作。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，在小区xx门及xx区各大堂内购置了各种装饰品。

组织进行了第一季度一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在第一季度的工作基础上，第二季度我们满怀信心与希望，在新的季度里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以\"最大的努力\"完成公司下达的各项工作指标。

**客服年度工作总结篇三**

时间如流水匆匆，20xx年第一个季度就在我没有注意的时候，悄悄的溜走。回顾这一个季度的工作，我有很多的收获，但是犯了不少的错误，得到的和失去的差不多相等，工作上也是不功不过，所以需要不断地总结让自己的工作更加的顺利。

1、根据公司年初列出的计划，调整了在20xx年中工作的方向，同时根据公司对客服的新要求，不断的调整和改变工作方式和方法，认真的遵守公司的新制度。

2、在每周的例会上我能够及时做好记录，同时提出自己的意见，为整体共同进步出一份力。

3、平时做好自己的日常任务，接待客人礼貌热情，姿态大方，不断坚持提升自己的形象。

1、在手边准备书籍，在休息时能够充分的利用时间，不放松自身的学习。

2、通过不断的练习提高自身的业务能力，仔细的观察优秀的前辈在工作时是怎么做的，想他们学习。

1、因为自身对时间不太\*\*，所以经常做事情会有一点拖延，不能将出现的问题及时处理。在接下来的工作中，我要时刻的警醒自己，手脚迅速并且准确的处理好平时的任务。

2、因为新的一年有新的改变，我在适应这些新的规定时不能很好的记住，一些规范和之前不太一样，所以我在工作时就会有所偏差，这是我在接下来的工作中需要不断完善的一点。在每天工作之前，对着有变化的地方加深记忆，争取不会出现有失误。

3、因为拖延症，将没有做完的事情延后去做，等到很着急时就手忙脚乱，就会出错。在第二个季度我会规划好自己的时间，保证准时保质保量的做好每件任务。

第一个季度就这样平平淡淡的过去，我虽然没有发生什么大错，但是也没有做出什么太好的成绩，所以我对自己在这一季度的工作并不满意。经过这次的总结，我发现一个个小的失误就会让工作的完成情况变得不完美，我在之后的工作中还需要加油。

**客服年度工作总结篇四**

我从3月24日开始接手客服工作，初期主要查看前任客服客户回访日志，学习车型资料，熟悉长远系统基本操作等等，到后来的长远系统数据添加更新，简单的客户电话回访，系统客户资料的审核、整理修改完善等。

1、在这项工作中遇到的主要问题有：1、现有的资料不太精确，所以往系统添加的过程中会有一些出入；2、现有的汽车车厂及品牌名称叫法不一，后续录入的和已有的不符。在此检讨一下自己，工作方法很是重要，要重视质量，也要讲究效率…注意！

2、解决方法：

1）求助于同事

2）求助于百度及新浪汽车

1、客户投诉：自从接手工作后，鲜有投诉电话，主要涉及到：

a、产品需求，有客户询问什么车适用的什么产品我们有没有；

b、投诉某个门店处理问题的态度不太令人满意。

（1）关于a问题，有很多产品知识我不是很了解，首先想到的是查系统资料，无果后问清对方的联系方式及所属门店后，告知对方当地门店的联系方式，让客户直接和门店联系。

但有一部分客户不愿意跟门店联系，只是想通过客服电话得到一个答案，这样就算告知他们门店的联系方式了也没用，这时我只能向采购求救了，条件允许的话，直接问一声就能得到答案了，条件不允许的话，还得在qq上问，然后静待回复，这中间就要浪费一部分时间了。在此检讨一下自己：关于每个采购负责的产品品类不是太熟悉…注意！

（2）关于b问题，很多情况下，我还是不能像个专业的客服那样洞察投诉者的心理及对方的最终目的，也无法揣测出投诉者说话时的种种思想，也不能判断从对方嘴里吐出来的字哪个假的哪个是真的。于是乎我认真的记录下投诉者的号码、联系方式、投诉内容等，然后再跟门店确认。这时候听到有客户投诉他们门店就有点不太高兴了，说：你不了解情况……在此就遇到一个问题：我不了解情况，对于客户的一切信息只能从系统里边查看，无非就是客户名称、联系人、手机号码、地址等等。

2、客户回访：自从接手工作后，客户回访也做了一些，回访对象主要涉及到博世百家及后来导出来的客户，总体感觉是乱七八糟，成绩平平。我在这部分的工作，做得太令人失望了，我也对自己有点失望了，对于我来说要量变才能达到质变，可是我连最基本的量变都没达到呢！真的是要深刻反思了，好好工作是为了好好生活！切忌！

或许是在这个过程中得到了一些微乎其微的建议和意见，比如说客户反映的经常缺货断货、保修时间较长、售后服务跟不上，价格较高等等，这些意见和建议我也能随口说出，对于这些意见，价格问题我们无能为力，别的能改进的都在改进中？那我们最希望得到的是什么？我希望的是客户忽然说出一个我们都没有察觉到的谁也没有在意的角落来，客户回访工作并没有深入人心，很多人只是例行公事的你问我答，这样就会有部分假冒信息流入。

1、新添客户资料的审核：据我私下了解到一部分客户资料可能是虚假的。待确认的客户资料如果不完整，我会提醒前台让她补充的，但可能会有一部分前台也是例行公事的随便填个电话号码或者地址，反正大家都不知道嘛，随便填个也了事了。

2、客户资料的整理，前期整理的一部分客户资料，需要修改的都发到各店的邮箱了，只有连云港的回复我一个，这事也算是不了了之了。可能大家都认为客户资料乱着就乱着呗，反正平时又不碍我事。

3、关于开票客户资料；任何人也没跟我说这个是开票客户，资料不完整不要紧，我还在那跟前台说：这个资料补充一下…后来我才了解到原来有些新建的客户资料用过一次之后就无用了，所以这也是客户资料乱七八糟的又一原因。在此提醒自己：积极主动了解公司各种动态，政策及措施！不要总是等着别人来提醒你！

1、促销信息通过电话或者短信平台告知给客户。一般情况下，我都是采用短信方式告知。

2、公司活动与门店沟通，店长们工作繁忙，忙了这事就忘了那事，需要打好几次电话才能最终解决。店里同事工作交流较少，往往在qq上发的信息，前台收到了却传达不到店长或者业务员那里。一般情况下电话沟通，二般情况下再选择qq。

到目前为止时间已经过去将近6个月，在这6个月当中，非常感谢各位同事的耐心帮助。

问题，主要表现在：

1）最基本的客户回访量太少了。

2）沟通不够深入，在与客户的沟通过程中，不能把信息十分清晰的传达给客户，不能

了解客户的真正想法和意图，

3）自己的工作没有一个详细的计划和明确的目标，基本上处于放任自流的状态，从而

引发自身工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

1）具体问题具体分析，首先突破自己的懒惰、固执和恐惧心理，积极主动的展开工作。

2）制定一个详细的计划和明确的目标。

3）不断充实自己，提高工作效率。

很多事情，只有做了，才会有很深的体会。如果只是在行动的边缘不断地哀叹，不断地怀疑，是无法体会到过程中以及收获的喜悦的。

实践出真知。通过这次总结深刻的体会到了写工作日记的重要性，如果事先写了工作日记，这个时候也不用头昏脑胀手忙脚乱的苦思冥想了，以后还是要写工作日记的。

季度总结算是写完了，暂时能想到的就只有这些了。

**客服年度工作总结篇五**

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、20xx年年初，对xx路5号小区2号楼xx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xx万元，并同时准备xx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xx户xx路5号小区2号楼办理土地证资料共计xxx本，办理了xx户土地证。

二、为了使销售档案规范化，整理了从20xx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20xx年xx月xx日房交会，准备了房交会的资料及前期工作，使5月x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20xx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x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20xx年xx月xx日，已审核商品房买卖合同xxx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xx多万元，放贷率达xxx%。

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20xx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。

**客服年度工作总结篇六**

不知不觉地又是一个季度快结束了，这也就意味着这一年又过去一半了，想起来的时候不由得让人感叹时间真的是过得快啊，明明过年前的画面仿佛就在昨日，这一眨眼的时间新的一年就过了一半了。在这第二季度里面，虽然自我在工作上头没有为公司做出异常大的成绩，可是相较于第一季度自我还是提高了不少的，上一季度做的这一季度计划自我的完成度也十分的不错，此刻我就总结以下自我第二季度的收获和不足，以及做一下第三季度的计划，让自我在新的季度里面进展的更快。

我的工作是在客服部，主要工作就是接听客户的售后服务电话，客户在使用我们产品遇到问题或者出现故障的气候就会打我们售后客服的电话，我们就要接听他们的电话为他们解答好各种问题，如果是遇到需要维修的故障的时候，我们也要让他们将产品寄到公司，我们也要将客户的信息和产品的具体情景做好登记，方便维修部更好地开展维修。我在工作当中做到了有服务态度，维护好了公司的员工素质和影响，并且耐心地做好所有的服务工作，认真做好工作的记录，保证在自我这一个环节少出错误甚至是不出错误。

这一个季度里面自我总结了上一季度出现的工作失误和失误的原因，所以在这一季度当中针对之前的缺点做出了改善，在这一季度里面做事情更加的认真负责，立足于本岗位工作的同时还进取帮忙其他同事，并且从他们身上学习好的工作方法和工作品质，所以在这几个月里面我裂开了的综合素质得到了进一步的提高。

1、因为自我进入客服的工作时间还不算特比长，跟公司的老员工比起来还有许多的不足，异常的对公司产品的了解程度上差距就更加大了，所以我的专业技能还有很大的提高空间，仍需要加强学习。

2、工作态度还有许多不足：在工作上头还想存在着工作量过多就埋怨甚至是消极怠工的思想，所以表现出我的工作态度还需要进一步加强，我要在工作中进一步跟部门先进的员工学习才行。

1、在工作之余，自我还需要加强学习，加强对公司产品信息的了解，以及更多产品故障现象和处理措施的学习，这样才更能够为公司服务，做好自我的工作

2、在工作中指定一个提高的发展计划，这样能够促进自我的思想建设性，加强对自我的约束，促进自我思想提高。

**客服年度工作总结篇七**

我从3月24日开始接手客服工作，初期主要查看前任客服客户回访日志，学习车型资料，熟悉长远系统基本操作等等，到后来的长远系统数据添加更新，简单的客户电话回访，系统客户资料的审核、整理修改完善等。

1。在这项工作中遇到的主要问题有：1，。现有的资料不太精确，所以往系统添加的过程中会有一些出入；2。 现有的汽车车厂及品牌名称叫法不一，后续录入的和已有的不符。在此检讨一下自己，工作方法很是重要，要重视质量，也要讲究效率…注意！

2。解决方法：1。求助于同事2。求助于百度及新浪汽车

1。客户投诉：自从接手工作后，鲜有投诉电话，主要涉及到a。产品需求，有客户询问什么车适用的什么产品我们有没有；b。投诉某个门店处理问题的态度不太令人满意。

（1）。关于a问题，有很多产品知识我不是很了解，首先想到的是查系统资料，无果后问清对方的联系方式及所属门店后，告知对方当地门店的联系方式，让客户直接和门店联系。

但有一部分客户不愿意跟门店联系，只是想通过客服电话得到一个答案，这样就算告知他们门店的联系方式了也没用，这时我只能向采购求救了，条件允许的话，直接问一声就能得到答案了，条件不允许的话，还得在qq上问，然后静待回复，这中间就要浪费一部分时间了。在此检讨一下自己：关于每个采购负责的产品品类不是太熟悉…注意！

（2）关于b问题，很多情况下，我还是不能像个专业的客服那样洞察投诉者的心理及对方的最终目的，也无法揣测出投诉者说话时的种种思想，也不能判断从对方嘴里吐出来的字哪个假的哪个是真的。于是乎我认真的记录下投诉者的号码、联系方式、投诉内容等，然后再跟门店确认。这时候听到有客户投诉他们门店就有点不太高兴了，说：你不了解情况……在此就遇到一个问题：我不了解情况，对于客户的一切信息只能从系统里边查看，无非就是客户名称、联系人、手机号码、地址等等。

2。客户回访：自从接手工作后，客户回访也做了一些，回访对象主要涉及到博世百家及后来导出来的客户，总体感觉是乱七八糟，成绩平平。我在这部分的工作，做得太令人失望了，我也对自己有点失望了，对于我来说要量变才能达到质变，可是我连最基本的量变都没达到呢！真的是要深刻反思了，好好工作是为了好好生活！切忌！

或许是在这个过程中得到了一些微乎其微的建议和意见，比如说客户反映的经常缺货断货、保修时间较长、售后服务跟不上，价格较高等等，这些意见和建议我也能随口说出，对于这些意见，价格问题我们无能为力，别的能改进的都在改进中？那我们最希望得到的是什么？我希望的是客户忽然说出一个我们都没有察觉到的谁也没有在意的角落来，客户回访工作并没有深入人心，很多人只是例行公事的你问我答，这样就会有部分假冒信息流入。

1。 新添客户资料的审核：据我私下了解到一部分客户资料可能是虚假的。待确认的客户资料如果不完整，我会提醒前台让她补充的，但可能会有一部分前台也是例行公事的随便填个电话号码或者地址，反正大家都不知道嘛，随便填个也了事了。

2。 客户资料的整理，前期整理的一部分客户资料，需要修改的都发到各店的邮箱了，只有连云港的回复我一个，这事也算是不了了之了。可能大家都认为客户资料乱着就乱着呗，反正平时又不碍我事。

3。 关于开票客户资料；任何人也没跟我说这个是开票客户，资料不完整不要紧，我还在那跟前台说：这个资料补充一下…后来我才了解到原来有些新建的客户资料用过一次之后就无用了，所以这也是客户资料乱七八糟的又一原因。在此提醒自己：积极主动了解公司各种动态，政策及措施！不要总是等着别人来提醒你！

1。 促销信息 通过电话或者短信平台告知给客户。一般情况下，我都是采用短信方式告知。

2。 公司活动与门店沟通，店长们工作繁忙，忙了这事就忘了那事，需要打好几次电话才能最终解决。店里同事工作交流较少，往往在qq上发的信息，前台收到了却传达不到店长或者业务员那里。一般情况下电话沟通，二般情况下再选择qq。

到目前为止时间已经过去将近6个月，在这6个月当中，非常感谢各位同事的耐心帮助。

问题，主要表现在：

1） 最基本的客户回访量太少了。

2） 沟通不够深入，在与客户的沟通过程中，不能把信息十分清晰的传达给客户，不能

了解客户的真正想法和意图，

3） 自己的工作没有一个详细的计划和明确的目标，基本上处于放任自流的状态，从而

引发自身工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

1） 具体问题具体分析，首先突破自己的懒惰、固执和恐惧心理，积极主动的展开工作。

2） 制定一个详细的计划和明确的目标。

3） 不断充实自己，提高工作效率。

很多事情，只有做了，才会有很深的体会。如果只是在行动的边缘不断地哀叹，不断地怀疑，是无法体会到过程中以及收获的喜悦的。

实践出真知。通过这次总结深刻的体会到了写工作日记的重要性，如果事先写了工作日记，这个时候也不用头昏脑胀手忙脚乱的苦思冥想了，以后还是要写工作日记的。

季度总结算是写完了，暂时能想到的就只有这些了。

**客服年度工作总结篇八**

回顾第三季度来的客服工作,有得有失。现将第三季度来的客服工作总结如下:

一、 深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在第二季度初步完善的各项规章制度的基础上,三季度的重点是深化落实,为此,客服部根据公司的发展现状,加深其对物业管理的认识和理解。同时,随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善,客服部也及时调整客服工作的相关制度,以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际,积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间,加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的,这样就做到了理论与实际的结合,使每位客服人员对\"服务理念\"的认识更加的深刻。

三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计,\"日接待\"各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工,争取在最短的时间内将问题解决。同时,根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、xx区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标,积极开展xx、xx区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下,完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成xx区每季度入户抄水表收费工作的同时,又完成了公司布置的新的任务-----xx区首次入户抄水表收费工作。

六、xx区底商的招租工作

制定了底商的招租方案,并在下半年成功的引进了\"超市、药店\"项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在x月份,完成了x#、x#的收楼工作;同时,又完成了部分xx区回迁楼(x#--1、2单元)收楼工作。

八、\"情系青海玉树地震\"组织开展募捐活动

在得知青海玉树地震的消息后,物业公司领导立即决定在社区内进行一次以\"为灾区人民奉献一份爱心\"的募捐活动,这项任务由客服部来完成。接到指示后,客服部全体人员积极献计献策,最终圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作,今年公司加大了对中秋节期间园区装点布置的力度,在小区xx门及xx区各大堂内购置了各种装饰品。

十、业主座谈会

在中秋前夕,组织进行了第三季度一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言,对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之,在第三季度的工作基础上,第四季度我们满怀信心与希望,在新的季度里我们坚信,只要我们勤奋工作,努力工作,积极探索,勇于进取,我们一定能以\"最大的努力\"完成公司下达的各项工作指标。

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