# 公司客服人员工作认识总结

来源：网络 作者：平静如水 更新时间：2024-10-05

*尊敬的领导：您好!我叫晓X，是XX学院的学生，今年XX月份毕业。2024年6月我来到贵公司，经过了几天的培训,我对这份工作有了一定的了解和认识,现在我将感想以及工作的认识总结如下:1. 客服人员所需的基本技能及素质要求:客服人员所需的基本技...*

尊敬的领导：

您好!

我叫晓X，是XX学院的学生，今年XX月份毕业。

2024年6月我来到贵公司，经过了几天的培训,我对这份工作有了一定的了解和认识,现在我将感想以及工作的认识总结如下:

1. 客服人员所需的基本技能及素质要求:客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神,具有良好的沟通能力,工作认真细致,需要有良好的团队精神和工作协作意识,纪律意识及良好的心态.

2. 作为客服人员,需要一定的技能技巧;学会忍耐和宽容,忍耐与宽容是面对无理客户的法宝,是一种美德,需要包容和理解客户。

感想:

算算，我来到公司已经将近十天了。回想一下,在这几天里面我虽然感觉到了前所未有的压力，但是，我也一直在努力适应着这种压力，虽然曾经有放弃过,但是我昨天晚上想了一夜，既然已经来了，就要做到最好，受一点委屈算什么,如果这一点委屈都受不了，那根本就不用出家门。直接呆在家里天天靠父母好了，经过了跟晓晓，还有叔叔以及同事们的交淡,我找回了自信心，虽然现在不会，现在会犯错误，但是只要我每天都努力了,每天都有进步了。那就是收获。

其实,可能还是我不太熟悉和了解吧,所以出现错误的机率就会比较多一些,而且以前一直没有接触过这个东西, 其实想想吧,这个一点都不难,像以前我在电信公司的时候,那才是真正的麻烦, 而且那个时候又没有人教,花了几天时间才了解基本知识, 相比起来在这里已经算很好了,

客服,其实是一个复杂而又简单的工作, 简单的说,就是为客户服务,一切为客户着想,当然这得确保在不损公司利益的情况下,

如果想做好一个客服，第，就是要有良好的心态,就像昨天,我一直以为我可能要被开除了。我这么差，还老是犯错误，没有一点信心,结果后面出错的机率越来越多,连最基本的时间和格都都改改错或者是超格了,而且还有客户好心的提醒我已经超格了,不过,俗话说:人非圣贤谁能无过 其实最主要的还是心态没有放好，现在我想通了,如果我再这样下去,就会真的被开除的。叔叔和晓晓说得对如果我做好了，错误出现一次就尽量不要出现第二次，反省一下为什么出错,错在哪里,为什么错了，下就会不会出现这样的错误了，就比如一个人骑车走在路上,他原本并不知道那里有个洞便一直往前走,结果掉下去了,下次,他就不会再走那条路了,因为已经吸取教训了，就像东东说的,犯第一错没有关系,第二次错如果还犯的话那就是自身的问题了，而且犯了错误就要及时提出来,不要私立自解决。

现在,以后我会努力奋斗，努力学习，尽量做到不犯错误，认真对待每一个客户，努力做到每个客户都能满意，以及领导和同事的满意。

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