# 2024年客服前台转正员工个人总结 客服专员转正自我评价(四篇)

来源：网络 作者：梦中情人 更新时间：2024-07-22

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。客服前台转正...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**客服前台转正员工个人总结 客服专员转正自我评价篇一**

在这段试用期的工作之前，我作为一名刚刚毕业的新人，在客服这个工作领域中，其实并没有多少相关的经验。这他那个我对这份工作其实还是很迷茫。但随着领导在工作中的指点和培养，我逐步的学会了如何去完成这份工作，明白了自己该怎么去做好这份工作。

在这段试用期的时间里，我努力的提升自己。作为一名新人，尽管学会了工作的方式，但是许多的东西没有经验的我还是难以做好。为了让自己成为一名适合工作的员工，我就在这段时间不断的打磨自己，改造自己，让自己适应了工作，适应了面对客户的各种问题。对公司和产品的问题也更加清晰明了。

这几个月来，与其说我是在工作，到不如说是在学习和锻炼。尽管在一开始漫长的培训中已经将大部分工作相关的知识和经验都讲解了一遍，但是通过实践之后，问题却依旧还有不少。所以在后来的工作中，我不仅仅局限于在培训中学习到的经验。空闲的时候，我积极的从领导的和前辈的身上吸取经验。通过自己的理解和请教去分析这些经验，并在之后的工作中积极的运用进去。所以在这段工作中，最为忙碌的，其实是学习。

这段工作，总的来说，自己做的并不是太好。太多的问提都存在自己的身上，存在于自己的思想里。但是，正因为如此，我才有了前进的动力。让自己能进一步在工作中前进！

现在，自己即将成为一名正式的员工，我将在工作中继续努力的学习，更加努力的精进自己，希望在未来有一天，自己能成为一名更加出色的员工，为公司的发展贡献自己的力量！

**客服前台转正员工个人总结 客服专员转正自我评价篇二**

回首试用期的工作，有成绩，但也有不尽人意的地方，为了在今后的工作中扬长避短，现将试用期工作总结如下：

1、转正：月初将本月度需要转正人员的名单发到所在部门，协助各部门办理需转正人员的转正手续

2、离职：监督离职会签单相关部门签字，保证离职人员与公司顺利解除关系。单独与离职人员沟通，了解离职原因，做好人员保留，及时将信息记录并反馈。

3、根据员工申请及部门批准，办理人员调岗手续，并及时更新员工信息

月初，将还差一个月合同到期的人员筛选出来，与各部门经理沟通，确定人员可否续签合同。将可续签人员名单交给人力资源经理审批，通过者，与本人发续签通知，并在合同到期之前与同意续签的.员工签订新的用工合同。

1、录入本月转正人员转正日期

2、整理离职人员信息

3、部分员工本月合同到期，将续签合同到期日期填写到员工花名册内。

4、将本月入职员工信息汇总到员工花名册内，并编号

5、将新编号员工资料放到档案柜保存

收集各部门考勤，录入考勤登记汇总表：

1、根据假条，核对病事假。冲抵加班、倒休、事假。财务、行政、人事部门的加班执行倒休。加班时数多的部门加班时数支付加班工资。离职人员如果未办理离职手续，暂不发放工资。

2、整理绩效分数，分数低于x分没有绩效工资。试用期期间，绩效分数x分。试用期期间按照部门打分为准。

3、误餐，按照误餐发放管理办法整理、发放。离职人员误餐与工资一同发放。

4、整理工资发放表：删除x月离职人员。更改变动人员信息。导入考勤数据、绩效分数、社保缴费明细、公积金缴费明细。考勤扣款及宿舍扣款在其他扣款中体现。实验室补贴、异地补贴，提成，在其他工资中体现。

5、将应发工资数据导入xx银行工资发放表、xx银行工资发放表、现金发放表中(没有办理工资卡人员)。

6、填写请款单

为20xx年x月入职的人员增加社会保险，并减少已离职人员保险。

1、社保增加：

整理入职人员信息，根据户口性质，将人员信息录入xx市社保登记系统。打印xx市社会保险增加人员信息表(加盖公章)。

需准备资料：

新参统人员：需要准备xx市社会保险个人登记表、人员身份证复印件、一寸白底相片两张、户口本首页及本人页复印件。

已参统人员准备白底1寸相片一张、xx市社会保险增加表(人员需注明转入地区)

已办理失业人员：招工花名册，社会保险人员增加表、停领失业金证明、存档证明。

**客服前台转正员工个人总结 客服专员转正自我评价篇三**

一、目前客服部主要工作

1、vip会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉(前台投诉和电话投诉)。

3、商场大门显示屏信息的录入与播放。

4、每日邮件收发。

5、商场内部其他事务处理。

6、播音室日常工作。

我所接手的客服部经过前期招聘工作之后,人员编制正常,前台服务部4人,播音室2人,共6人,全部实行商场正常早晚班制度。目前客服部运作的优势特点如下:

1、员工新老交接正常,没有业务不熟悉的员工独立上岗的状况,业务熟练。

2、客服部员工与各楼层、各部门衔接顺畅,工作配合较默契。

3、楼层管理到位,有效地辅助管理了客服部前台。

4、客服部前台工作细致周到,办事准确,例如每日邮件收发,员工订餐,商场故障维修处理等。

5、播音室工作进展顺利。

1、前台简化接待客户投诉流程

现有投诉流程:前台投诉→电话投诉所属楼层主管→直接将投诉转至楼层主管和各柜台自行处理。这样的处理方式容易造成楼层主管工作量过重,导致管理上的混乱,一方面客服主管无事可做,另一方面楼层主管应接不暇。以目前商场的客流量来说,这样的处理方式的确可以节省大量的人力物力资源,而且也可以提高投诉处理时间,但是,随着商场销售业绩的提高,客流量增加,势必会引起管理混乱继而引发各部门之间的权责划分不清的矛盾。特别是我商场即将新

装开业,类似上述情况很有可能因此而产生。

2、工作记录缺失

前台没有工作记录,前台员工所作工作无据可查,整个前台只有一本手写vip客户登记本用以将会员信息录入到计算机系统中和一本邮件领取登记本,没有客户投诉记录单,电话接待记录,失物、寻人等其他工作记录单,播音室只有日常播音记录一份,每日临时播报(广告、促销信息、寻人、移车、失物等)没有记录。这种工作方式导致员工工作积极性低,对于应做工作往往消极怠工能推就推,如果造成工作失误无据可查,员工间会互相推脱,无法追究责任。另外工作记录缺失导致客服主管无法正常管理员工工作职责,难以提高管理工作的质量,这也是造成我商场客服部主管流失严重,无法长期开展工作的一个原因。

3、客服部员工考勤纪律差

客服部员工考勤差,两天两人三次擅自脱岗超过半个小时,均以身体不适为借口,但都没有请病假,如不被主管查岗则不会如实上报,整个部门无排班表,员工间随意倒班不报主管批准,相互包庇。

4、办公成本过高,办公用品消耗量超出了本部门的预损耗量。如播音室多次申领笔、纸,前台胶带消耗量大。

5、客服部相关职能转移

客服部的客户投诉处理权限,商品退换,发票开据,团

购等职能被其他部门分散管理,造成客服部员工工作闲散,无所事事,思想懒散。

6、无后期客户忠诚度培养

客服部对于vip会员的后续服务根本没有,前台服务人员对会员权利不清楚,单纯建立客户档案后没有进行跟踪服务,客户维护、回访等工作。

1、要求客服部主管加强考勤管理,保证员工出勤,工作期间严格管理,严查员工在岗纪律,每周制定规范排班登记表,整顿部门工作纪律。

2、对员工进行小型部门内独立业务培训,如接待投诉流程,退换货流程,改变原有的简单流程,规范工作流程。目的是为今后客流量增加避免工作混乱权责不明的现象。

3、制定工作记录本,投诉记录、电话投诉记录、邮件收发记录、临时播音稿件记录,前台其他服务记录等,便于领导检查工作和主管管理员工。

4、建立客户后续跟踪服务制度,用以培养和维持商场的固定消费群,建立客户对商场的忠诚度,特别是对vip会员客户进行追踪服务,如定期客户电话回访、大型促销活动通知,积分换购温馨提醒等,来配合营销部、企划部工作。

5、严格控制办公成本,如消耗量大的办公用品可以采取以旧换新法,填物品申领后用使用完的办公用品去换领新

的,再如电话外线拨打要做登记等。

6、客服部相关业务可以适度分担,如开发票、退换货等权责,前提是要保证客服部主管拥有具有良好的执行力,否则容易管理不力造成混乱。

**客服前台转正员工个人总结 客服专员转正自我评价篇四**

时光飞逝，转眼之间已有三个月之久，在紧张、忙碌而又充实的工作中，在领导与同事的帮助和指导之下，我的工作也由不熟悉到步入正轨，可独立开展各项工作，现将三个月试用期间的工作总结如下：

1、社会保险、工伤保险的变动更新及缴纳工作

根据xx县社保中心缴费时间的规定及公司的规章制度，及时更新增减员等变动情况，并在每月x日之前完成公司社会保险及工伤保险的缴纳工作。在此期间本人已顺利完成x月、x月、x月份社会保险及工伤保险的缴纳工作。同时整理汇总符合缴纳社保人员名单并进行工作情况调查，调查结果已经上报，待总经理审批完毕后可给予缴纳保险。

2、意外伤害险投保及替换工作

在试用期期间，本人参与协助公司团体意外伤害险及财产险投标相关工作并完成投标工作。并完成x人意外伤害险的投保工作及x人的替换工作。

3、员工意外事故、工伤事故的报案及保险理赔工作

自入职至今共计发生意外及工伤事故x次，均已缴纳工伤保险。其中xx、xx工伤认定申请相关资料已上报政府部门，等待工伤认定;xx本人放弃工伤认定申请，已与其签订不认定工伤声明;xx工伤认定申请相关资料已经转交给xx，等待工伤认定。

同时，完成xx工伤期间工资及一次性伤残就业补助金核算工作并重新整理汇总员工工伤台账并根据实际情况及时进行更新，确保公司工伤事宜的一目了然。

由于我公司以前关于工伤申报处理流程没有详细规定，本人根据公司实际情况及xx县工伤方面相关规定起草《工伤管理规定》，现已正式启用。

4、20xx年劳动书面检查及20xx年社会保险基数申报工作

试用期期间正是xx县20xx年劳动书面检查及20xx年社会保险基数申报工作开展期间。虽然xx县相关工作开展与以前工作单位有所不同，但是领导的帮助下，本人已克服相关困难，顺利完成20xx年劳动书面检查及20xx年基数申报工作。

5、a级诚信示范单位复查工作

在此期间，得知我公司荣获20xx年a级诚信示范单位，根据政府部门要求，需进行复查。携带资料为20xx年员工工资发放表及凭证、20xx年社保缴纳凭证及20xx年花名册，本项工作已于x月x日顺利完成。

6、社保卡领取发放工作

xx县第一批社保卡已经制作完毕，我公司共计x户。由我和办公司司机xx携带公司介绍信领回，并完成发放工作。发放明细也已盖章并反馈给工商银行。

由于部分人员尚未进行信息采集，现已统计汇总并通知相关人员前去人力资源大厦办理信息采集。

7、整理汇总我公司x个厂区各种保险的投保情况

为了掌握公司现阶段各厂区各险种的投保情况，本人整理汇总编制《保险投保汇总明细表》，并于每周更新上报，确保上级领导对各险种投保情况的掌握。

根据xx住房公积金中心要求每月x日前需完成本月公积金缴纳工作，为减少工作流程，一般情况下跟社会保险一起交纳，x日前可完成缴纳。在试用期间已经顺利完成x月、x月份公积金缴纳工作，x月份由于部分人员的调动，可在x日前完成。

同时本期共有x人提出住房公积金提取申请，在领导审批基础之上已经完成该x名员工住房公积金的提取工作，并发放的员工本人手中。

刚进入公司时，对公司的薪酬管理不是很熟悉，在领导和同事的协助指导之下，通过对公司《薪酬管理规定》的学习，现已经掌握公司薪酬核算相关知识，并完成x月份、x月份工资核算发放工作。

1、参加公司员工座谈会，并做相关记录;

2、设计修整部门学习记录本及相关资料;

3、参加xx学院、xx大学招聘会等，协助招聘工作;

4、完成社会保险网上服务系统的续费工作;

5、完成安全生产责任险的投保工作;

6、完成领导交办的其他临时性工作。

我在工作过程当中的积极努力和能力，相信会得到领导和同事的认同。当然，我也存在一些不足，但是我会继续努力，更严格的要求自己，将工作做的更好。

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