# 公司客服年终总结6篇

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2024-08-03

*百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。以下是小编为大家收集的公司客服年终总结6篇，仅供参考，欢迎大家阅读。公司客服年终总...*

百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。以下是小编为大家收集的公司客服年终总结6篇，仅供参考，欢迎大家阅读。[\_TAG\_h2]公司客服年终总结1

　　即将过去的20xx年，是我过得很艰难的一年。在大盘接近1949点的时候我感到了痛苦，此时我就在想，一定要把自己充实起来，要不就会在大盘未见底之前自己被淘汰。后来的实践证明了我的想法的正确，这更坚定了我的信念，要不断地去学习，充实自己，也只有这样才能和公司共同成长。

　　回顾一年的工作，我在很多方面做的都不够好。

　　第一，在大盘的不断下跌中，客户大都套牢，特别是跌破2300点的时候，客户抱怨很大，我也逐渐失去了开发新客户的勇气，留下来的电话回访也不是很及时，但是服务仍在持续。这也是面临的问题。

　　第二，在产品销售方面，做的不够好，一年仅卖了47万的产品。在公司的转型中，没有做好，在今后当中加倍努力。

　　第三，专业知识不充足，客户提问的一些问题不能给予及时、很好的解答。

　　第四，对已经开发的客户不是非常了解，客户的风险承受能力不清楚，客户的资产配置没能提供合理的建议。

　　第五，同银行的关系没有处理好，所以我以前的客户中很少有银行给介绍的。

　　鉴于以上，我决定新的一年里从下面几方面去努力。

　　第一，后期注重学习并熟练掌握公司推出的理财产品，然后向客户推介。现在公司推出了添富快线，后期可以利用它来服务客户，向潜在客户宣添富快线，吸引客户。利用公司的力量来服务好客户，让客户在弱势中稳健操作。等客户盈利或者对公司服务认可后向客户要转介绍，要求客户把身边做股票的朋友介绍过来。

　　第二，加强营销技术的学习。跟上公司的步伐，新的一年的我的目标是销售xx万理财产品。

　　第三，了解客户的需求，根据客户不同的风险承受能力及行情，建议客户配置不同的资产，比如：股票，基金，融资融券，货币型基金，银行短期理财。

　　第四，维护好同银行的关系，关键时点问银行要求客户介绍。20xx，即将逝去，但20xx就在你我眼前。相信只有主动出击的人，才会有成功的机会。让我们一起加油，完成自己的业绩。去创造属于自己的辉煌。祝愿咱们营业部这个大家庭越来越红火，也祝愿大家的业绩越做越好。

**公司客服年终总结2**

　　进入xx证券已有一年多了，这段时间自身在各个方面都有所提高，主要体现在：

　　1、对证券行业有了初步了解进入公司以来，从熟悉这个行业到通过资格考试，对证券这个行业有了初步的了解，而驻点银行，通过渠道营销，对证券业务又有了较深的理解，工作中能解决各种基本问题。

　　2、业务开拓能力的提高在业务营销过程中，与客户的交谈和遇到的不同问题，提高了自己的沟通能力和应变能力;而对客户不定期的回访，为其提供全方位、多角度的服务，使信达服务真正的深入人心。

　　3、工作的责任心和事业心加强了对自己经手的每一笔业务，都认真对待，尽量避免给客户和公司带来不必要的麻烦，办事效率力求最快、最好。

　　在业务营销中，同样也发现了一些问题和自己的不足：

　　1、证券知识还须加深了解，需不断学习。

　　2、在与客户关系维护中，沟通方式还要逐步加强。

　　3、专业分析能力及营销能力还须进一步增强。

　　进入营销这个行业，业绩是衡量一个人的价值所在，前几个月的业绩表现不佳，我重新整理了思路，在今后的日子里，我要这样做：

　　1、发传单进入信达证券我经常发传单，虽然发了很多，效果不是很好，但觉得还是可行，大量的传单会提高公司的知名度，下一步还想适量发些，坚持终会有效果的。

　　2、有效利用银行资源。

**公司客服年终总结3**

　　时间总是过得很快，新的一年即将开始。在过去的一年中我作为客服部的主管，带领我部的员工顺利完成了20\_\_年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的成绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持与配合。

　　20\_\_年客服部的工作是比较繁忙和辛苦的一年，完成了1栋、2栋、3栋、4栋、5栋的交房工作，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。

　　前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

　　下面是我这一年来的主要工作内容：

　　1、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;

　　2、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(报修395户，服务99户，投诉19户);

　　3、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;

　　4、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;

　　5、接受各方面信息，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;

　　6、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;

　　7、新旧表单的更换及投入使用;

　　8、完成上级领导交办的其它工作任务。

**公司客服年终总结4**

　　大家好，我是物业公司的客服主管。这一年已经尾声，现在我对自己本年度的工作简单作以总结。

　　我的工作主要包括：接待大厅固定资产的管理，水吧服务的管理，保安、保洁的管理，会所水、电相关工作的管理，以及小区其它后勤工作等等。

　　物业工作是整个公司正常运行的后勤保障系统，工作内容虽然庞杂，但是在同事们的共同努力下，顺利的完成了本年度的各项任务。

　　1.接待大厅资产管理：定期清查辖区的固定资产，对有问题的硬件设施及时联系维修维护。为美化大厅环境，今年特别更换了花艺摆件，新增了沙发垫和小地垫。让来访人员在休息的片刻也能感受到公司的人性化。

　　2.水吧服务管理：为了提高水吧的服务品质，今年水吧也做了人员的调整。干净、整洁是水吧的基本要求。今年以来要求水吧服务人员必须统一制服，制服需保持整洁。服务台每天至少每天清理三次，客人离开后及时清理茶几，确保休息区的整洁。为保证水吧的服务质量制定了《水吧管理制度》。经过今年的调整和完善，今年共成功接待客人687人次，并配合公司多次宣传接待工作。

　　3.保安管理：保安工作是确保公司办公区域内人员、财产安全的根本保障。今年来各保安员严格执行《保安管理制度》，全年内没有出现任何重大安全事故，顺利的完成公司本年度的安全保卫任务。因为保安部都是男同事，他们多次热心帮助兄弟部门，搬东西并积极配合公司的外宣工作，从不言累，在此我也十分感谢他们。

　　4.保洁管理：保洁工作是整个公司最脏最累的工作，为了给大家提供一个舒适的工作环境。今年以来，每位保洁员都勤勤恳恳、任劳任怨。为了让来访客户给公司留下更好的印象，他们从无怨言。今年以来对保洁工作更是严格要求，严格依照《保洁管理制度》做好每个小细节，并通过和保洁人员的多次面谈，提高了保洁员的服务意识。

　　5.水电管理：水电管理是公司正常办公的基本要求，今年以来由于多种客观原因，办公区域多次停电，影响了正常办公。这还需要公司领导及时的外部接洽以解决此问题。但是通常办公区域的灯管、开关及其它用电设备出现问题，我们都能在第一时间进行更换和维修，确保办公区域的用电设备的正常运行。

**公司客服年终总结5**

　　时光如箭，岁月如梭，转眼我已经做客服快一年了。在这一年里有欢乐也有悲伤，有成功也有失败。在欢乐与悲伤、成功与失败的交错中，我逐渐的成长起来，业务技术水平也不断提升，理论知识得到充分实践。

　　客服的工作相对其他岗位有点琐碎。看起来很简单的工作，有时候也会出现错误，这就要求我们对工作认真负责，细致入微。

　　在嘀嘀嗒嗒的闹铃声中醒来，洗刷之后，新的一天开始了。打完卡和同事打完招呼后就开启电脑，然后就到传真机那里看看前一天有没有我的传真，拿到传真或其他资料后分轻重缓急分类处理。每天按照备件和坏件的变化做出前一天的《货品出入库报表》。

　　做《货品出入库报表》要注意的以下几点：

　　首先,要找到相对应的《客服本部入库单》，《神舟发货清单》《清点科出库单》《神舟电脑客户服务维修单》《销售保用单》等单据。认真核实单据信息和自己清点时记录的数据信息是否一致，如不一致立即认真复检一次，如发现问题及时和相关领导反映，把问题在第一时间解决掉，不留后患。

　　第二,要注意的是开单上报表的时候要查看下前一天上过的报表。按照先后顺序上报表，保持单号的连续性，以便将来查找的时候能够马上找到。还有是在一些特殊的单号和明细后面添加备注或用我们公司规定的统一字符标识。

　　第三,要注意的是在统计金额的时候最好用求和公式加以验证，要保证数据的正确性。在上完《货品出入库报表》后千万要注意写上自己的大名和日期，再去找财务和经理签字。财务和经理签完字后，马上就传真给经管二部和备件科。并通知对方查收。第四,要注意的是在传完之后要立即拿着《货品出入库报表》、《神舟客户服务维修单》、《销售保用单》等单据上对应的账本。我们公司的备件账本有5个，他们分别是《好、坏件库存帐》《备件往来帐》《欠人坏件账》《人欠坏件账》《在途账》。另外,在上账的时候要特别注意当总部发给你的备件总部没有开单前或者你还没有收到总部发来的备件就先不上账。但是要夹子保存好。当收到总部备件和《神舟发货清单》后，就要立即上账。

　　>当你接到服务站送来的货品时应注意：

　　首先，检查货品的外包装是否有被挤压破损的痕迹，开箱时要求物流或者货运人员一起开箱查看，如有问题立即联系服务站进行核实，协商解决。

　　第二，公司要求服务站的包装规范比较严格，要求对单个物品进行包装，并要求有独立的包装箱。不允许用公司彩页，烂报纸做为包装时的填充物，公司要求用货品原包装或者用物流公司专用的泡棉和泡材打包。对于发现使用公司彩页和烂报纸的服务站和经销商的，要耐心地对其进行说服教育，帮助查找原因、寻求解决方案。

　　第三，当你清点货品时先找到相应的《经销商发货清单》和与物品一起的《分公司退换货申请表》，同时做好《货品记录跟踪表》的记录工作。

　　第四，当我们发现有变形、露皮、缺件等现象时，立即联系服务站或经销商说明情况，共同查清原因，妥善处理。

　　第五，在清点整机和显示器的时候，我们不但要做好相应的记录，还要录入我们的《工厂管理系统》。在录入信息的时候千万要细致认真，不能出一点差错。这个是我们日常工作中接受客户咨询和机器查询的有力保障。一定要保证它的准确性，及时性，连贯性。

　　>关于服务站申请备件发放及安全的注意事项：

　　第一，分公司客服必须保持自己库存的剩余量，及时申请备件，并确保常用备件充足，以防服务站急需时没有备件可发。

　　第二，分公司客服至少一周内清点一下实物，保持一个月和服务站对账2次，以保证我们的账目与实物一一对应。

　　第三，分公司客服切记公司财产安全大于一切，平时就多注意防火节电。货物分类、有序摆放，库房严禁烟火，下班及时关闭电源，节约用电。

　　第四，分公司客服不仅要注意公司的财产安全，还要保持良好的心态和敏锐的洞察力，保证工作高效有序。

　　>关于异常处理的注意事项：

　　异常处理千万不要拖时间，因为我们的客户都希望自己的电脑能尽快修复、使用。这时候救需要我们基本业务的熟练，有效的沟通，减少异常处理时间，为用户提供贴心的服务。

　　有很多异常是关于磨损的。最常见的是外壳划伤和屏划伤，这就要求我们服务站的前台工作人员在接收客户的机器时，仔细检查机器的外观，与用户核对清楚，并加强保护措施，尽量避免此类现象发生，让用户放心。

　　总之，不管自己在哪，不管在那个岗位，都要认认真真踏踏实实地工作。敬业是我们的传统美德，更是我们的职业道德。养成良好的习惯，将会受用终身。态度决定一切，不管你是否能做好，进自己最大的能力去做。不仅是对自己能力的检测，还能不断地增加信心。

**公司客服年终总结6**

　　以创“一流服务质量、一流管理水平、一流人才队伍、一流工作业绩”为总体目标，以“树金融服务文明形象，展金融服务专业风采”为创建主题，我营业部积极开展东阳市级“青年文明号”创建活动。现将具体工作总结如下：

　　1、打造服务品牌，提供一流服务

　　20xx年度，我营业部以金翼金融服务终端、金翼“投资堂”版手机证、金翼求金等一系列金翼品牌服务产品为工具，以大型投资报告会、股民学校、理财沙龙等形式为载体，有效的树立了中信金通证券服务品牌，提高了投资者对公司的认知度、认可度以及忠诚度。

　　2、提升经营意识，实现一流管理

　　有效的组织架构是创建活动的载体，健全的制度设计是创建成功的`重要保证。为明确创建活动宗旨及工作职责，成立了营业部创建“青年文明号”活动领导小组，制定了《东阳中山路营业部争创“青年文明号”管理办法》。

　　以创建活动为契机，继续健全完善团支部的工作机制，团支部工作的基础得以有效夯实，团组织的凝聚力、战斗力也实现较好的提升。

　　3、注重素质教育，培养一流人才

　　以“生活会”形式，倾听员工的心声，了解员工的思想动向，以培训交流形式，并结合具有重要意义的日子，加强员工的思想政治教育，强化青年员工的思想作风建设。如我们在三月份开展了以关爱妇女儿童为主体的三八妇女节拓展活动、四月份以加强爱国教育，继承革命传统为主题，组织了清明扫墓活动。

　　20xx年度，营业部继续坚持以人为本的原则，重视人才培养，营造学习氛围。每天晨会、每周例会、每周培训等形式的学习与培训活动得以坚持与良性发展。以提高员工业务水平为重点的青年岗位业务能手竞赛活动也取得较好成果，各条业务线涌现出一批业务骨干与专业人才，较好的带动营业部专业知识的全面开花。

　　4、加强企业文化建设，营造一流文化

　　企业文化建设是20xx年营业部工作的重点。营业部通过丰富的\'文化活动，形式多样的拓展活动以及公益性、灵活性强的服务活动有效的提高员工对公司价值观的认同感，塑造公司的文化力。

　　首先通过组织参与专业知识、合规知识竞赛、岗位练兵、 “读一本好书，写一篇心得体会”的读书月、“积极思考，超越自我”演讲比赛等丰富多彩的文化活动，教育青年员工继承和发扬党的优良传统和作风，活跃了青年员工的文化生活，营造了浓厚的文化氛围。

　　积极开展形式多样的素质拓展活动。20xx年度，营业部先后安排员工分别至横店梦幻谷、舟山、奉化等地参加拓展活动，取得较好效果。员工普遍感受到营业部集体的温暖，员工之间的亲密度、团队之间的信任度以及对营业部的忠诚度都得到有效提高。强身健体的理念与行动在营业部得到很好的结合，每天清晨，营业部定时组织早操活动，并举办了广播操比赛。每周三下午营业部活动日，员工们驰骋于西岘峰、羽毛球馆、篮球场。西街社区的气排球比赛、职工运动会同样有我们员工的身影。

　　三是开展了公益性强、灵活性强的服务活动。20xx年是多灾多难的年份，西南旱灾，玉树地震牵动着国人同样牵动着营业部员工们的心。我们以“水城无水”、“大爱无疆”、“关爱社会福利院儿童”等主题发动了青年员工捐献爱心与实物活动，前后筹集的金额总数达数万元。员工们的爱心得到各方的好评。

　　5、注重“三个阵地”(学习阵地、交流阵地、宣传阵地)建设

　　学习阵地建设：每周一的晨会、每周五的例会、每周四的培训让员工们受益匪浅，而在“读书月”活动的基础上，我们举办青年读书心得交流会及演讲比赛，初步实现员工综合素质的提升。

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