# 2024年客服月度工作总结三篇

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2024-08-26

*年终总结、半年总结和季度总结是最常见和通用的。 以下是为大家整理的关于2024年客服月度工作总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！第1篇: 2024年客服月度工作总结　　我们一直在努力。8月份，小组各项工作有序开展，也取得了一定的进步。　>　一、小组...*

年终总结、半年总结和季度总结是最常见和通用的。 以下是为大家整理的关于2024年客服月度工作总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！

**第1篇: 2024年客服月度工作总结**

　　我们一直在努力。8月份，小组各项工作有序开展，也取得了一定的进步。

　>　一、小组工作

　　8月份，小组工作围绕小组管理流程有序开展，同时根据部门推出的专项活动、班组运动会等做适当调整。

　　(一)工作完成情况：

　　各项工作整体完成较好，希望继续保持。但在仍存在个别任务完成不及时，如推荐录音未及时上交，将会在9月份加强流程管理，强调工作的执行力。

　　(二)录音质检管理

　　话务质量是我们小组的薄弱点，也是我们小组的工作重点，各组员差距较大，同时话务质量的高低也直接影响到客户满意度，故提高话务质量刻不容缓。

　　为提高组员工作质量，采取以下四点措施：

　　1、实时跟踪法：每天上班时关注108每日质检的组员的话务质量情况，发现低于90分以下的录音，就会及时跟组员交流，以作提醒;

　　2、录音自检：每人每旬抽听自己的一通录音，通过录音“有则改之，无则加勉”;

　　3、录音互检：通过两两帮带的形式，每人每旬抽听对应人的录

　　音一通，发现问题，及时与对方沟通，相互提醒，相互学习，共同提高。

　　4、情绪管理：沟通主要以面对面谈话为主，腾讯通、邮件等形式为辅，及时关注组员工作，关注组员生活。

　　通过小组成员一个月的努力与付出，话务质量取得了一定的进步：7月份小组有两名组员话务质量在20分以下的，在8月份还有一名没有突破20分。虽然与其他小组相比，还存在一定差距，但是我们一直在努力，成绩不是一蹴而就的，“不积跬步，无以至千里;不积小流，无以成江海”，无论多小的进步，都饱含着我们的不断的努力与辛苦的付出。

　　(三)话务效率管理

　　平均通话时长是代表客服代表的工作效率，直接与绩效挂钩，也是8月份“心中有数，激战八月”活动的一项重要指标，因此在平时工作中以周为单位调取报表系统中的平均通话时长进行汇总，达标者予以鼓励，欠缺者会共同沟通找到解决方案，共同进步。

　　经过一个月的努力与付出，话务效率取得了一定的成绩：8月份小组成员7人中5人达到制定目标，达标率为71.43%。

　>　二、团队活动

　　(一)“青春三部曲”

　　8月4号，是小组的集体Q班活动，上午在有趣的“破冰游戏”后召开小组会议，之后的团队活动主要围绕“青春三部曲”主题开展：

　　1、技能大比拼(SwifterHigherStronger);2、美食总动员(牛

　　排馆之约);3、歌后争霸赛(HIGH歌KTV)。

　　“技能大比拼”的开展，提高了我们的业务技能，激发了我们的工作激情，发掘了组员的潜力，也感受到了每个人的努力与付出;“美食总动员”，让我们享受阳光、美食的同时，也学会了分享与交流，体验到了生活的快乐与惬意;“歌后争霸赛”，让我们感受激情与欢笑的同时，也发现了同事生活中的另一面，原来小组中“卧虎藏龙”、“人才济济”。

　　(二)“七夕”关怀

　　8.23是“七夕”情人节，小组抽出部分经费作为组员关怀，每位组员收获一朵香槟色的玫瑰和实用的小礼物，我们感受到温馨家文化的同时，也体会到生活的美好。

　>　三、再培训计划制定

　　为了更好地履行“聆听在心，服务在行”的使命，进一步巩固客服代表的基础业务知识，提高客服代表的操作能力与应答技巧，增加客户满意度，部门对“末三位”实现淘汰制的客服代表实行回炉再培训。

　　9月份小组中\_\_\_实行再培训计划，同时，为使培训落到实处，收到实效，特制定培训计划，\_\_\_是帮带老师，\_负责总计划的实施，我会及时跟进，根据具体情况调整方案。

　>　四、9月小组工作计划

　　(一)Q班活动：影评会

　　(二)小组质检会

　　(三)录音质检管理(重点)

　　(四)“情绪管理”专题：

　　导言：“人生不如意十有”，每个人都要面对来自工作、生活和情感等多方面的压力。沉重的压力导致人们情绪不量，工作效率下降，影响通话质量，进而会影响客户的满意度，同时会降低我们的生活质量，甚至引发疾病等不良影响。著名心理学家、EAP培训师吴诗佳：人人都能管理好情绪，人人都能从容面对压力，需要做的只是改变一下看问题的角度，学会一些放松的方法。

　　9月份小组会推出“情绪管理”专题第一期，敬请期待!

**第2篇: 2024年客服月度工作总结**

　　从事客服工作已接近七年，在七个春秋冬夏的轮回交替中写了好多次总结了吧，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。以下是我的个人工作总结报告：

　　对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

　　在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，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。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

　　另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

　　当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。

**第3篇: 2024年客服月度工作总结**

　　就业是民生之本，近一年来，我们明珠社区劳动保障工作站在区劳动和社会保障局的正确领导下，在海东办事处劳保所领导的精心关怀指导下，在社区群众的大力支持及密切配合下，充分发挥社区劳动保障网络和平台作用，不断加强和完善社区就业工作，促进了社区劳动保障工作的有效开展。现将今年工作情况汇报如下：我社区劳动保障站共有1名劳动保障员，有专门的办公场地，面积共15平方米，并配备了电脑、文件柜、打印复印机等办公设备，为明确工作职责设置了充分就业宣传栏和公开办事栏，各项规章制度、服务项目和办事流程上墙公示。让辖区居民随时随处都能了解就业工作情况。

　>　一、就业方面：

　　1、今年我社区新增就业人数138人，且全部进行了网络录入;现有38名失业人员进行了求职登记，均已经过推荐实现了再就业;

　　2、对劳动力市场网上的资料做到了及时更新，对辖区内下岗失业人员实现了动态管理。

　　3、极走访困难人员家庭，了解他们的家庭经济状况，提供就业岗位安置就业困难人员4人，公益性岗位人员2人，零就业家庭人员2部就业，。受到了下岗失业人员的一致称赞。

　　4、积极联系培训学校，为25名城镇下岗失业人员提供技能培训，增强他们的再就业能力，培训合格率100%。

　　5、今年5月我社区联系辖区内的3家企业在明珠社区组织了用人洽谈招聘会，在这次招聘会中有35人与用人单位签订了合同，其中有10名就业困难人员也找到了理想中的工作，招聘会的成功的举行更近一步促进了我社区以后的再就业工作。

　　6、我社区劳动保障今年大力宣传扶持政策并鼓励下岗失业人员自主创业，在大力的宣传下和领导的支持下，我社区实现了创业带头人带动就业共5人，扶持创业带头人1。

　　7、一年来我社区发布就来信息传单226张，发布培训信息传单共423张，发布岗位信息367条，这样不公扩大了就业范围也使很多人通过这些信息找到了理想的工作。

>　　二、积极完成上级劳动保障部门交办的各项工作

　　1、及时发布退休人员年审信息，辖区退休人员年审工作进展顺利;对行动不便的老人采取上门通知，电话通知，邻里相传的方式，让他们及时来参加认证。，共年审退休人员746。

　　2、今年为4050人员享受社保补贴优惠政策进行认定，我社区共137人，全部认真，顺利的完成工作。

　　3、今年为新失业人员76人，认真办理了领取失业金的各项工作。

　　4、一年来我社区办理医疗参保人数为647人，办理新农合人数是313回顾这一年的工作任务虽取得了一定的成绩，形成了自身的工作特点，对照要求，我们还必须进一步继续解放思想，克服困难，认真贯彻落实好各项劳动保障政策，切实加强社区劳动保障工作建立工信息网和台帐的规范管理制度，拓宽就业渠道工作平台基础建设，努力打造群众信任，政府放心，社会满意的就业和劳动保障社区。

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