# 电话客服年度工作总结400字

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2024-09-18

*★工作总结频道为大家整理的电话客服年度工作总结400字，供大家阅读参考。更多阅读请查看本站工作总结频道。　　过去的一年及将结束的时候，根据总经理室的要求，本人对过去的一年的工作述职如下：　　由于我们支公司成立时间不久，加之人力、物力等方面的...*

★工作总结频道为大家整理的电话客服年度工作总结400字，供大家阅读参考。更多阅读请查看本站工作总结频道。

　　过去的一年及将结束的时候，根据总经理室的要求，本人对过去的一年的工作述职如下：

　　由于我们支公司成立时间不久，加之人力、物力等方面的局限，使整个基础工作很薄弱，因此，首先抓好客服中心的基础工作。

　　1、建立健全各项制度。如：内控制度、管理规定、实施细则及各种办法20多个，初步形成一套完整的管理制度，使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内，做到有法可依，有章可循。

　　2、规范流程。采取科学、合理、实用的流程，规范和制约整个理赔工作，如：《理赔工作实务》、《查勘定损工作流程》等。

　　3、招兵买马，强化培训。我们通过各种渠道，广泛招聘和吸纳理赔人才，从保险同业和应届大学毕业生中优中选优，采取现招现用、培训提高、和人才储备，保证短期和中长期的人力资源。一年来，参加公开招聘3次，组织达的培训2次，小的培训5次。受到良好的效果。

　　4、协调关系，加强沟通。包括公安、交通队、公估公司、律师……

　　5、密切配合各部门工作，及时、妥善的处理客户纠纷和意见、建议。

　　客服部工作存在诸多不足，有新的问题，老的顽症。但是在总公司的领导的指导和关怀下，我相信我部门全体员工有信心做好接下的全部工作

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