# [一个月的工作总结范文]客服上班一个月工作总结范文

来源：网络 作者：海棠云影 更新时间：2024-10-06

*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，本站小编整理了“客服上班一个月工作总结范文”仅供参考，希望能帮助到大家！　　篇一：客服上班一个月工作总结范文　　在这一个月里，我们客服部完成了很多工作任务，听从了领...*

　　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，本站小编整理了“客服上班一个月工作总结范文”仅供参考，希望能帮助到大家！

**篇一：客服上班一个月工作总结范文**

　　在这一个月里，我们客服部完成了很多工作任务，听从了领导的指挥和安排，做好了每一项工作。在这一个月的工作中，我们每一个员工互相学习，用心地把自我培养的更好，我看到了大家的成长。

　　在这段工作期间，也查看了我们以前的游戏的客服工作。相对来说不是很完善，可能我们之前的公司没有相对重视这个部门，从这段工作时光来看，虽然此刻只有我一个人，但有些时候当我去咨询的时候，部门的解答不是很详细。可能也是大家都很忙的缘故，但是，我还是期望，当在我们项目开启的时候，客服这边会相应的得到各部门的支持，毕竟客服这边是一个游戏公司对外的窗口，如果这个窗口给人的感觉不专业，效率慢，那么公司所有员工的努力可能会功亏一篑的。所以，我十分期望在员工培训的时候，能得到相关部门的大力支持。关于本月工作，在本周周报里面相对体现出一些资料。具体细节还需要在工作过程中添加。

　　xx月工作按照优先级，分为以下几大块。我自我认为，首先要解决的是整体客服培训的一周资料大纲（并按照需要与部门配合进行有必要的改善）、细化培训大纲的资料（和有关部门沟通）、和游戏论坛那边共同推进工作并整理细化提案操作流程、配合开发策划部门进行客服工具的完善工作。剩余琐碎的表格与试卷考核等工作会抽时光完成。

　　至于公司临时安排的工作，看资料的多少，来决定本月计划内工作是否能够全部完成与完成的比例。

　　客服部是公司的部门之一，承担着它本该承担的职责和工作，让公司能够更好的发展。

**篇二：客服上班一个月工作总结范文**

　　客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要到达必须的目的，如果我们带给给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标能够直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

　　客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种状况，在使用过程中碰到了，抑或直接在理解公司服务的时候遇到的，他能够对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备，认真的策划。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户带给的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

　　零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够到达这样的企业能够说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司能够透过努力来增加自我服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话必须要时刻记在心中。

　　总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持状况怎样样？这个支持状况是由客户满意度来直接影响的，所以我们能够透过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标能够向着“零抱怨无投诉”进行。

**篇三：客服上班一个月工作总结范文**

　　我想一个人只有经过不断努力，不断奋斗，才能克服自身的缺点，才能不断超越自我，实现理想和人生的价值。

　　在xx公司xx总经理的领导下，负责接待电话业务，用高标准严格要求自我，不断学习、刻苦追求，加强自身素质和品质的修养，提高自身潜力，做好客服工作。虽然工作有很多地方做的不够到位，但是我会在以后的工作中忠实履行职责，不断自查、反省自我，不断开拓进取，把自我全身心地投入到各项工作实践中。我的信念是“只要自我能够胜任本职工作，就是称职的。”现将xx月的主要工作状况述职如下：

　　一、每一天上班之前永远记住（1）客户满意第一；（2）客户永远是对的；（3）如果客户错了，任然记住客户永远是对的；

　　二、加紧跟踪车辆行驶位置，做到服务客户最优化，让客人无论在何时何地只要查货物位置，我们总能在第一时光准确无误的答复客人，不要感到失望。

　　三、为了货物能够准时的到达客户手中，及时的查看到车货物中转状况，尽力做到不让客户打电话催货物。

　　四、及时上报货损，让发货公司第一时光明白货物的状况。

　　五、上下班时光清点库房的货存。

　　六、每一个电话都关系到我们的业绩，做好电话记录，客户信息记录。

　　回顾以往的工作，我感到有所得也有所失，不足不之主要表现以下几个方面：

　　首先，在工作中，工作方法过去简单，不够全面细致，处事不够冷静。其次，在接待客户电话潜力上还有待于进一步提高。这些不足之外，有待于在下步工作中加以克服和改善。

　　因此，在下一步的工作中，我要虚心向领导和其他同事学习管理和工作经验，借鉴好的工作方法，努力学习，提高自身的素质。要进一步学习相关的理论知识，与实践经验相结合，有效的完成各项任务指标，工作要得心应手，有驾驭全局的潜力。强化敬业精神，增强职责意识。关心、爱护同事，我们是一向强大的团体，必须能够做的更好，最好。我必须能够做到业务内勤就应具有最基本的素质：有强烈的事业心与职责感。

　　以上报告，请领导指正批评，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向一贯关心、支持和帮忙我的各位领导表示诚挚的谢意。

**篇四：客服上班一个月工作总结范文**

　　>部门内部管理方面

　　1）现本部门在职人员13人，部门经理1人，副经理1人，客户助理8人（目前1人休婚假），工程助理3人，其中社区文化宣传员1名，主要负责苑区社区文化宣传活动。因人手不足故借调物管部物管员一名前来协助工作。

　　2）本月十四号下午一点由xxx经理组织所有客户助理、工程助理培训《物业承接查验办法》，透过此次培训让我们对物业承接查验所需的条件及程序有了系统的认识，此次参训同事就培训给予了高度的评价，透过本次培训使我们更加深刻的了解物业承接查验办法对物业公司的重大好处，同时为更好的做好物业接管的前期查验工作做好了铺垫。

　　>对客服务方面

　　1）我中心员工每一天持续良好的仪容仪表，并在每一天的晨会上由当周的值班经理检查每位客户助理的仪容仪表，就仪容仪表未到达规定要求的客户助理我中心将给予的警告及处罚。同时我中心员工时刻用真诚的微笑热情的接待每一位业主，细心记录业主所反映的每一个问题，用心跟进业主反映的问题并及时回复，让业主享受到我们优质的物业服务，从而提高业主满意度。

　　2）现对于已维修完工的维修单位，安排客服片区跟办人员做好记录，并第一时光回复业主该单位的维修状况及记录回复的具体资料、时光、回复的联系方式、业主姓名等，以便更好的服务于业主。

　　3）本月十九号由何经理带队前往xx参加华东区域技能大赛第一、二部分，虽然我楼盘在此部分比赛中获得了较好的成绩，但在比赛过程中也发现了其他楼盘较我楼盘优秀的地方，值得我们学习和借鉴。

　　>社区文化方面

　　1）本月的十号我中心组织了“开开心心做月饼，团团圆圆过中秋”活动，此次活动吸引了60多位男女老少业主的参与，让大家度过了一个快乐难忘的中秋。

　　2）本月二十三号15：00我中心组织业主召开了第七次业主座谈会，在前六次业主座谈会召开的基础上，我司员工的服务意识、服务质量、服务效率已大大提高，解决了业主很多的困难和后顾之忧；此次业主座谈会中，业主对我司此方面工作也给予了肯定，尤其表示我司安保工作十分突出。同时，对于此次业主在座谈会上提出的棘手问题，各部门负责人都已认真细听并做好记录，待座谈会结束后，就业主提出的棘手问题一一进行跟进处理，并给予业主回复。

　>　棘手问题汇总

　　1。配套设施

　　1）接xx有线数字电视通知将于本月24、25日在xxxx门口办理数字电视整转业务，若未及时到场办理的，可到xx有线电视网络中心营业大厅补办。我部已将此通知张贴于苑区。

　　2）现两苑区可视对讲问题，目前只有xxxx11幢1单元与2单元电源机箱坏、xxxx10幢3单元将卡放在上方无反映、101幢1单元、102幢2单元主机均无法存储室号，现已联系了厂家，目前正在维修中，其他单元可视对讲均无异常且在运行中。

　　3）现制卡机无法制卡，已回到厂家进行维修。

　　2、其他

　　1）现有不少业主反映园区内主干道上和花园内有虫，严重导致业主正常生活，此问题已跟相关部门沟通，现正在跟进中。

　　2）现有业主反映自家花园地势明显低于公共车道，致使在雨雪天气时花园内出现严重积水且阻碍了人员出行。针对此状况我中心人员已下工作业务联系单至项目部，目前正在跟进中。

　　3）xxx100幢1单元201业主将酒店主干道路灯撞坏一盏，现业主已赔付，路灯暂缺材料，待修复。

　　4）xxxx10幢2单元406租户反映其自来水有异味，我部接到此问题已第一时光与自来水公司联系并对请其对秦潭凤舞苑区主管道的水进行测试并已确认无问题，我司也已将此状况反馈予业主，但其一向坚持有异味，且自备材料并付人工费300元要求我部协助其更换水管，现正跟进处理中。

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