# 客服人员月度工作总结工作重点三篇

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2024-10-17

*客户服务主要体现了以客户满意度为导向的价值观，该价值观以预设的最优成本整合和管理客户界面的所有要素mdash服务组合。 以下是为大家整理的关于客服人员月度工作总结工作重点的文章3篇 ,欢迎品鉴！第1篇: 客服人员月度工作总结工作重点　　客户...*

客户服务主要体现了以客户满意度为导向的价值观，该价值观以预设的最优成本整合和管理客户界面的所有要素mdash服务组合。 以下是为大家整理的关于客服人员月度工作总结工作重点的文章3篇 ,欢迎品鉴！

**第1篇: 客服人员月度工作总结工作重点**

　　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。

**第2篇: 客服人员月度工作总结工作重点**

　　>一、项目基本情况

　　工程名称：

　　工程地点：

　　建设单位：

　　设计单位：

　　监理单位：

　　施工单位：

　　监理工作：

　　\*\*\*\*\*\*工程位于\*\*\*\*\*\*\*\*。建筑面积为：\*\*\*\*\*，框架结构，地上六层。本工程基础为C35混凝土独立基础，框架柱为C35混凝土现浇结构，顶板、梁为C30混凝土现浇结构；屋面聚合物水泥防水层，室内精装，外墙干挂石材。本工程于\*\*年\*\*月\*\*日开工，\*\*年\*\*月\*\*日竣工。

　>　二、项目监理情况

　　本工程项目监理组织机构为：\*\*\*任总监理工程师，\*\*\*土建监理工程师，\*\*\*任电气监理工程师，\*\*任给排水监理工程师，\*\*任暖通监理工程师。各专业监理工程师负责各专业监理目标值控制，监理员着重负责信息管理及旁站工作。监理单位实行总监负责制，在总监编制监理规划后，监理机构在总监领导下按监理规划及相关规范进行严格监理，以规范施工。

　　>三、施工阶段监理工作程序

　　根据监理委托合同，本工程施工阶段重点实施投资、质量和进度控制。项目部监理人员进场后，根据本工程特点及监理委托合同，首先编制监理规划作业指导整个项目监理工作的技术性文件，然后依据监理规划及施工图纸详细编制了监理细则，作为指导各专业监理业务的实施文件。

　　（一）质量的事先控制

　　１、认真执行有关工程建设的法律法规，严格按照设计图纸、设计变更以及图纸会审等有关规范，从严把关，从各分项工程质量入手，逐一督促检查，落实各工序间的工作质量监理工作。

　　２、在各专项施工开始前，监理要求施工现场管理人员要对参建人员进行详尽地技术交底，明确质量控制的有关技术要求，以确保施工顺利开展，避免返工造成损失，力求施工质量一步到位。

　　３、严把材料进场使用关。工程上使用的原材料实行进场报验制度，不合格材料不准用于工程上，特别是对钢材、水泥、砖、防水卷材等实行双控，要求工程所用材料既要有出厂合格证、材质单，又要有市中心试验室出具检测合格报告书，再与实物对照确认合格后方可用于工程上，做到万无一失。

　　（二）质量的事中、事后控制

　　１、坚持上道工序不经监理检查、验收，不得进入下道工序施工的原则，日常施工中监理人员采用巡视检查方法，要求全体监理人员做到“四勤”，即手勤、腿勤、眼勤、口勤，发现质量缺陷给施工单位整改，报监理人员复查合格后才能进行下道工序施工。

　　２、特别对基础、主体施工中所遇到的关键问题，监理人员积极主动与参建各部门取得联系，想尽办法使问题得以妥善解决。

　　３、对于监理日常检查巡视和旁站中发现的个别质量缺陷问题和施工中不规范的行为，及时下达监理通知，责令其施工人员及时整改，有效地控制了质量。

　　（三）工程进度的控制

　　审核施工单位提交的施工总进度计划、月进度计划和周进度计划，每周、每月施工中的实施进度与计划进度相比较基本相符，并根据核实工作量，做拨款依据，开据拨款单据。

　>　四、监理合同履行情况

　　我项目监理部在总监领导下，依据监理规则、细则，对本工程进行了质量、投资、进度控制，并对施工安全和施工资料进行了管理。在质量控制方面，施工前要审核施工单位的交底和施工方案，进行预控；在预控的同时，加大施工过程中的检查监督力度，加强事中控制，防止不合格项产生。在各检验批和分项工程完成后还要进行检查验收，对于验收中产生的问题，监督施工单位进行整改，符合要求后方可进行下步工序。在投资控制方面，首先，我项目监理部依据施工合同有关条款、施工图，对工程项目造价目标进行风险分析，并制定了防范性对策。其次，在施工过程中专业监理工程师对施工单位报审工程量进行现场计量并按施工合同约定审核工程量清单和工程款支付申请，然后报总监理工程师审定。最后，总监理工程师签署工程款支付证书，并报建设单位。未经监理人员质量验收合格的工程量，或不符合施工合同规定的工程量，监理人员拒绝计量和该部分工程款支付申请。

　　在进度控制方面，首先依据施工合同、施工图及施工组织设计制定了进度控制方案，对进度目标进行风险分析并制定了防范性对策。其次，在施工过程中，总监理工程师对总进度计划、年、季、月度施工进度计划进行审批。第三，专业监理工程师对进度计划实施情况进行检查、分析，当实际进度符合计划进度时，要求承包单位编制下一期进度计划；当实际进度滞后于计划进度时，专业监理工程师书面通知承包单位采取纠偏措施并监督实施。

　　>五、监理对单位工程质量评价

　　各分部工程完工后，经施工单位自检，报现场监理人员核验，经监理公司核定为：地基与基础分部、主体分部、屋面分部、装饰分部、水暖分部、电气分部、智能建筑分部、通风与空调分部、电梯分部均为合格分部，观感较好，技术保证资料齐全。该工程核定为合格工程。

　　以上所述如有不当之处，敬请指正。

**第3篇: 客服人员月度工作总结工作重点**

　　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!

　　客服月度工作总结二：

　　一个月来,我以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。现对自己一个月的工作总结如下：

　　1.给店铺建立了积极活跃的快捷键服务体系;(欢迎语、

　　店铺活动、优惠价链接、促销语等)

　　2.给各店建立客服快捷回复，确保8秒内回复客户;

　　3.严格按照“客户虐我千百遍,我待客户如初恋”的工作思路，

　　引导客户下单;

　　4.认真积极处理日常退货、换货、催促发货等事项;

　　5.学习了淘宝一些基本名词解释，单个宝贝的优化及天天

　　特价聚划算、淘金币上报要求及收费要求。)

　　6.认真积极的完成上级领导下达的各项任务。

　　作为客服人员，我始终坚持“客户至上服务第一”的理念。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;在工作中，我严格按照“客户虐我千百遍,我待客户如初恋”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

　　以上是自己对一个月的总结，但自己深知还存在一些不足之处。在下步工作中，一定加以克服和改进。

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