# [物业客服一周工作总结]客服一周工作总结

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2024-10-17

*>【客服一周工作总结一】这一周工作非常忙，有汗水、有艰辛、也有挑战。虽然有时会觉得很累，但也却很充实。就此我对自己这周的工作做如下总结：一、负责每天来电来访客户的录入以及置业顾问客户的整理和分类，以便她们能够更方便的查找自己的客户。二、帮客...*

>【客服一周工作总结一】

这一周工作非常忙，有汗水、有艰辛、也有挑战。虽然有时会觉得很累，但也却很充实。就此我对自己这周的工作做如下总结：

一、负责每天来电来访客户的录入以及置业顾问客户的整理和分类，以便她们能够更方便的查找自己的客户。

二、帮客户准备办理房产证之前所需要的资料以及房产证的领取工作。

三、和销售代表已成交的客户去缴纳维修基金和契税。

四、协助张经理进行销售部人员的招聘工作。

五、负责销售汇总表和日报表的整理及完善工作，每日的日报表都要及时送到财务审核。

六、负责短信的发送，包括公司领导、部门员工以及之前收集的所有客户电话，让领导能够第一时间知道我们部门的销售情况，让员工能够及时准确的做好销控。

七、负责客户服务部的一些日常工作，如钥匙的保管、出售及未出售车库电费的缴纳、销售中心电话费的缴纳、协助销售人员签定认购协议、合同的保管及各类文件的收集、归档，做到了分类存放。

八、完成领导安排的其他工作。

我是六月底进入的公司，刚到公司的时候，对业务不熟练容易出错，经过一个多月的学习，让我学到了很多，领导的栽培，同事的帮助，让我对自己的工作越来越熟练，即使这种，在工作中也难免会出错，在以后的工作中，我要强化自己的业务技能。

>【客服一周工作总结二】

这周工作中我对待工作态度认真，能够以积极主动的态度投入到工作中去，不计较个人得失有一定的奉献精神。我熟悉本职工作的流程，且能够以高标准严格要求自己。客服工作的性质决定了它对其工作人员的综合素质要求相当高。既要了解卖场的布局，又要熟悉卖场销售的产品，以便应对顾客的咨询;既要有良好的语言表达能力，又要了解一定的工作运作和解决途径。我积极围绕客服台以下工作内容有针对性地展开自己的工作：

店内外引导及购物活动咨询 ,紧急事务处理,退换货办理,赠品发放,代客存包,发票开具，出国留学网顾客意见处理,会员服务,礼品包装,急救药箱,收发信件,店内广播,发放DM,送货服务。每天的工作我认真对待。对待顾客的垂询礼貌应答，每日面对面接待顾客数量众多(不包括电话咨询)。对待顾客的需求做到动作快一点儿，让顾客感觉到受到重视，真正做到了“细心体察顾客需要”。

发票开具的工作量很大，一天要开出若是节假日每日发票达 本。这其中还要向顾客解释，不能随顾客的心意内容、日期随意开。要做到既符合票据开启的规定，又能让顾客满意。

赠品发放，是我客服部门配合企划部或是卖场门店的工作。赠品的携入携出发放的工作都要做细致。每日认真核对赠品明细表，做到无疏漏。对顾客忘记领取礼品的，做到时时提醒。

此外，在出国留学网工作中我积极配合上级主管的工作，贯彻执行部门经理的决议。同时我注意团结同事，脏活累活冲在最前面 如礼品赠品的搬运，推找购物车，为顾客送货等等;关心同事，相互学习以求共同进步。

现今，我已熟悉且能够模范的遵守公司的规章制度，能够独立承 担和完成上级领导交给的任务。在日常工作中，我能够处处留心踏 实学习，注意收集和掌握与工作相关的知识经验。在工作中，我能够体现出公司作风和公司文化，为增强本部门的凝聚力和向心力起了一定推动作用在今后的工作中，我会继续努力为的明天贡献自己的力量。

>【客服一周工作总结三】

上周客服工作中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。现对自己上周的工作总结如下：

>一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

>二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。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;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”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。

以上是自己对上周工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。

一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。

二是工作创新不够。

三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

1.2024电话客服工作总结怎么写

2.客户服务部2024年工作总结及2024年计划

3.2024呼叫中心客服工作总结

4.2024客服工作总结个人范文

5.2024客服年终工作总结【3篇】

6.2024客服年终总结

7.2024年一周工作总结及下周工作计划范文

8.客服部年末总结2024

9.2024保险公司客服工作总结范文

10.客服工作年终总结

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