# 客服月度工作总结

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-06-16

*客服月度工作总结5篇充实的工作生活一不留神就过去了，回顾这段时间的工作，相信你有很多感想吧，是不是该好好写一份工作总结记录一下呢？下面是小编给大家带来的客服月度工作总结，希望大家能够喜欢！客服月度工作总结篇1三个月来，我以微笑服务为己任，以...*

客服月度工作总结5篇

充实的工作生活一不留神就过去了，回顾这段时间的工作，相信你有很多感想吧，是不是该好好写一份工作总结记录一下呢？下面是小编给大家带来的客服月度工作总结，希望大家能够喜欢！

**客服月度工作总结篇1**

三个月来，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。现对自己全年的工作总结如下：

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。

**客服月度工作总结篇2**

客服的工作，又一个月结束了，回顾这八月份的客服工作，自己也是有了更多成长，同时也是找到更好去服务客户的方法，在工作之中去运用，做好自己的本职，在此也是对于这月的客服所做的工作来总结下。

由于八月的工作不是太多，公司也是组织我们去做了一次培训，在培训里面也是找到优秀的老客服来给我们讲解服务的一些方法，去用实例以及他的经验，教会了我们很多，培训之中我也是认真的去做好笔记，交流的时候也是把自己的想法传达出去，同时也是收获了很多，让自己也是更加的看到自身的欠缺之处，去得到改进，那么也是能让自己在给客户服务的过程里面运用好，做好了服务，自己的工作也是得到更多的肯定，其实我们客服的工作看起来是比较简单，但是做好其实也是需要去累积经验，不断学习的，而且面对的客户也是不同，每个人的想法不一样，要做好沟通，也是有很多的难处，学习之中也是让我意识到自己其实以前的一些经验没有去好好的用好，或者说工作里头没有太多的思考，其实老师讲的很多方面自己都是有一些了解，但是不是那么的深刻。

经过学习，再在工作里头去做，自己的服务也是比之前更为出色了，同时这个月由于事情比较的少，所以也是让我对于每一位客户的服务更加的专注，也是更有时间去做好，所以也是让自己更加的了解自己的服务问题所在，去作出改进，并且也是清楚如果客户多起来了的话，的确一些工作是做得不到位，也是需要自己更有条理同时也是效率提高，才能面对更多客户的回复，八月，是公司的一个淡季，但是对于我们来说，却是一个很好去反思，去提升的机会，我也是抓住了，我清楚以后的工作会比较的忙碌，只有这个月去提升了，那么到以后九、十月份才能更好的去把事情做得更好。

一个月的时间说长，其实也是不短的，但也是过得挺快的，自己的工作做得可以，同时也是找到要去提升的方面，去改进了，对于接下来的工作，我也是会尽力，会去做好，让自己能把服务提升一个层次，同时也是把自己的优势更好的发挥出来，客服的工作不轻松也是可以学到很多，我也是要把基础的工作做好了，才对自己以后的发展更有好处，让自己以后有机会也是能把握住。

**客服月度工作总结篇3**

一、了解顾客

在网上购物的客户多多少少都会有点想占小便宜的思想，当然我也会。顾客来买你东西的时候一般有这么三种情况。

首先买家在价格上跟你开始压价，问你这款东东价格可不可以在低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格便宜的宝贝。商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做活动，因为有些商家的利润真的很低，客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优惠。也就是，既然不可以还价，那给我免邮怎么样，其实，这也在还价。邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮比还价还要亏本哦。还有呢就想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不可以免邮，送个小礼物总得可以了吧，就当是留个纪念啊!这一般卖家都会做的，因为成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也高兴。人总是想占点小便宜给自己心里安慰。

网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，总得让人留个心眼，顾客想要的也是可以理解的，把自己当做一个买家换位思考一下就会知道顾客提出的要求你也会提出。我们做的还是服务行业，一定要有耐心和热心，顾客的满意才是我们最大的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作内容，这样才能使销售做的更好。

二、了解商品

做好客服工作，重中之重是了解自己所要销售的商品的性质，这样买家在打算购买商品的时候，你才能很顺利的完成销售工作，如果你不了解商品，那么买家在询问商品的时候，你就会出现回复停滞，回复信息速度的变化，很容易影响买家的购买欲。还有就是一定要如实的回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不否，就会产生失落感，很有可能给你个中评或是差评，那就得不偿失了。如果买家怀疑商品品质好坏的时候，可以建议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是你推销的最好方法之一。

三、售后服务

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。因为您面对的是上帝。把握好老客户，建立一种客户的群体，这样会事半功倍。

对于经常来的顾客可以标上记号，下次来的时候可以给他优惠或者免邮之类的，因为这样可以带动产生新的顾客。一般顾客觉得东西好都会介绍给自己的朋友或者同事，或者比如买衣服，同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时新的订单不就来了吗。所以在聊旺旺的时候要用心，真诚的为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。

做好网店销售要掌握技巧，不是随随便便简简单单就可以做成的，要多学习善于总结，这样才能让工作更加顺利流畅。

**客服月度工作总结篇4**

一、工作态度

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，遵守劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

二、业务能力

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

三、为了提高我们的服务水平，我个人认为更应该提供人性化服务

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

**客服月度工作总结篇5**

一、管理精细化理赔工作在保险业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。

为此我们在理赔管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司‘精’‘细’‘微’管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在理赔数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使理赔管理工作，达到了上级公司的要求。

二、工作标准化理赔工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，狠抓理赔和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。

首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量;坚持24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，进一步提高了服务水平;加大了考核力度;积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓理赔管理，加快理赔速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压理赔水分，实现有效降赔，较好的完成了各项理赔指标。

三、服务规范化保险市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在保险市场竞争中具有十分重要的作用。

作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把理赔服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务;能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们人保公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

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