# 客服部2月份工作总结

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-06-18

*120XX年2月客服部工作总结本月根据公司下达的计划和任务，现将完成情况总结如下：1、每周五定时组织部门员工召开工作会议，传达近期工作精神，并讨论本周在工作中遇到的问题，统一思想，寻找合理的解决方案。在月末组织本部门员工进行了物业装修管理的...*

120XX年2月客服部工作总结

本月根据公司下达的计划和任务，现将完成情况总结如下：

1、每周五定时组织部门员工召开工作会议，传达近期工作精神，并讨论本周在工作中遇到的问题，统一思想，寻找合理的解决方案。在月末组织本部门员工进行了物业装修管理的培训，主要针对房屋防水施工管理进行学习，通过案例分析，掌握在装修监管中的要点和处理问题的方式方法。

2、在月初对未装修房屋的空置房进行检查，通过对水表的核查，发现有跑水现象的水表共计13户，累计吨数141·5吨。月末对61户已装修外出办理空置房业主的水表进行了核查，取消超过空置条件的户数18户。

3、对工程整改未落实的事件进行汇总共计3项，并上报行政部进行协调处理。

4、不定期对小区进行巡查，经过汇总，共发现存在问题15起，已交相关部门进行处理。

5、本月接待报事报修及投诉共189件，有3件无法完成，将上报行政部协调处理。

6、月末，因国际社区施工的原因，导致天燃气泄漏，电话通知业主关闭阀门共两次，拔打电话知之86户，并做到了及时回访。

7、2月28日施工方对小区3、4、5号楼各房屋栏杆进行刷漆，客服部分别这几号楼的业主进行通知，并电话通知了未接房和未装修的业主。随后，周毅跟随工人入户对此工作进行了监督，回访。

8、月末组织小区大扫除，清理小区的卫生死角。

9、通过大家的努力，本月顺利完成公司下达的计划和目标，收取物业管理费共计：368124元。

通过对2月份工作的总结回顾的在以后努力做到扬长避短，现根据目标责任书，对3月份的工作如下计划：

1、紧紧围绕目标责任书做好每月管理工作。

2、完成物管费的收取工作，努力实现收费目标26万元。

3、加强对回访工作的监管。

22月份淘宝客服工作总结

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啊。

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。

只是简短的做了一下这二月的总结，以后还要再接再厉，加油哈!

3客服月度工作总结

客服部作为公司的重要部门，其服务态度的好坏，直接影响客户的购买欲望，间接体现公司品牌、形象、员工素质等综合服务水平。客服是公司对客户在购买产品时的服务总称，其目的在于完善服务质量，提高客户满意度，建立客户忠诚。

根据客服部2月工作制定如下工作计划：

一、客户服务

1、维护好企业与客户的关系，尤其是与大客户的关系，不断提高企业的服务水平。

2、不断地为企业收集最新、最全的客户信息并对之进行详细分析和加工，增强企业对信息的管理能力。

3、运用客户投诉处理技巧，消除企业与客户之间的误会，达到相互谅解为企业营造最佳的运营环境。

4、做好服务质量管理工作，提升客户忠诚度，赢得客户的信赖和支持，为销售活动打下良好的基础。

5、通过建立新进的呼叫中心系统，有效地为客户提供高质量、高效率、全方位的服务，同时也进一步协调企业内部管理，提高服务工作效率。

6、积极的配合企业的销售和售后服务管理，提高客户的满意度、忠诚度。

二、客服部的内部管理与监督

考勤管理：

1、员工须严格按照公司作息时间进行签到，不得迟到、早退。

2、任何类别的请假都须按照公司的请假流程提前申请，紧急情况必须由总经理特批。

客服服务要求的管理：

1、在为客户服务时，谨记自己代表公司形象，应注意个人言行举止，担负建立、维护公司品牌形象的重要职责，友好热情的为客户服务。

2、随时做好客户意见记录并及时反馈给部门领导。

3、上班时间保持电话震动或静音状态。

4、专业回答并解决客户的问题。

三、客服部培训计划

1、新进员工的培训工作：公司对新进员工进行统一的岗前培训，主要目的是为了使新进员工尽快熟悉公司概况，了解公司企业文化及管理规章制度。

2、相关岗位知识的培训：为了能够提供完善、优质的服务，客服部就必须让每位新进员工了解相关岗位知识和工作技能。

3、客服人员在岗培训：主要采取内部员工工作经验交流和专业讲师讲座的方式进行培训，把一些好的方法通过交流传授给每一位员工。同时公司也会邀请一些专业人士为客服人员进行培训指导。

4、老员工指导新员工，共同进步。

5、客服例会：客服部的例会每周一次，主要会议内容是对周工作计划的制定、工作经验的总结。

四、工作重点

1、客服部在所有部门中属于人员数量较多的部门，对于办公用品的消耗量也相对较大，所以节约成为了我们工作的重点之一。

2、招聘、培训工作，客服部属于公司与客户直接交流的重要部门，所以员工素质和业务水平成为了我们首要工作。

3、对于员工的业务水平进行不定期考核。

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