# 客服季度工作总结五篇

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2024-06-20

*客服季度工作总结范文五篇光阴似箭，岁月无痕，一段时间的工作已经结束了，经过这段时间的努力后，我们在不断的成长中得到了更多的进步，为此要做好工作总结。下面是小编为大家整理的客服季度工作总结，希望对你们有帮助。客服季度工作总结 篇1在这个经济繁...*

客服季度工作总结范文五篇

光阴似箭，岁月无痕，一段时间的工作已经结束了，经过这段时间的努力后，我们在不断的成长中得到了更多的进步，为此要做好工作总结。下面是小编为大家整理的客服季度工作总结，希望对你们有帮助。

**客服季度工作总结 篇1**

在这个经济繁华的年代，人民的生活水平也极度的提高了，物业也要加强防范意识，我一直尽职尽责的做好本分工作，以下是我的总结：

一、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间富康花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员的共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

二、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

三、蝶恋花西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

四、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

五、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行壮况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

六、小区已成立8年之久，加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

七、因为有了\_\_年成功分亨芒果的经验，10年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自已的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

八、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

九、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的畔脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

**客服季度工作总结 篇2**

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一季。在即将过去的一季里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对上一季的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20\_\_年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训。

在到凤启企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩!

**客服季度工作总结 篇3**

我从3月24日开始接手客服工作，初期主要查看前任客服客户回访日志，学习车型资料，熟悉长远系统基本操作等等，到后来的长远系统数据添加更新，简单的客户电话回访，系统客户资料的审核、整理修改完善等。

一、关于系统数据更新

1、在这项工作中遇到的主要问题有：1、现有的资料不太精确，所以往系统添加的过程中会有一些出入;2、现有的汽车车厂及品牌名称叫法不一，后续录入的和已有的不符。在此检讨一下自己，工作方法很是重要，要重视质量，也要讲究效率…注意!

2、解决方法：

1)求助于同事

2)求助于百度及新浪汽车

二、关于电话回访

1、客户投诉：自从接手工作后，鲜有投诉电话，主要涉及到：

A、产品需求，有客户询问什么车适用的什么产品我们有没有;

B、投诉某个门店处理问题的态度不太令人满意。

(1)关于A问题，有很多产品知识我不是很了解，首先想到的是查系统资料，无果后问清对方的联系方式及所属门店后，告知对方当地门店的联系方式，让客户直接和门店联系。

但有一部分客户不愿意跟门店联系，只是想通过客服电话得到一个答案，这样就算告知他们门店的联系方式了也没用，这时我只能向采购求救了，条件允许的话，直接问一声就能得到答案了，条件不允许的话，还得在QQ上问，然后静待回复，这中间就要浪费一部分时间了。在此检讨一下自己：关于每个采购负责的产品品类不是太熟悉…注意!

(2)关于B问题，很多情况下，我还是不能像个专业的客服那样洞察投诉者的心理及对方的最终目的，也无法揣测出投诉者说话时的种种思想，也不能判断从对方嘴里吐出来的字哪个假的哪个是真的。于是乎我认真的记录下投诉者的号码、联系方式、投诉内容等，然后再跟门店确认。这时候听到有客户投诉他们门店就有点不太高兴了，说：你不了解情况……在此就遇到一个问题：我不了解情况，对于客户的一切信息只能从系统里边查看，无非就是客户名称、联系人、手机号码、地址等等。

2、客户回访：自从接手工作后，客户回访也做了一些，回访对象主要涉及到博世百家及后来导出来的客户，总体感觉是乱七八糟，成绩平平。我在这部分的工作，做得太令人失望了，我也对自己有点失望了，对于我来说要量变才能达到质变，可是我连最基本的量变都没达到呢!真的是要深刻反思了，好好工作是为了好好生活!切忌!

或许是在这个过程中得到了一些微乎其微的建议和意见，比如说客户反映的经常缺货断货、保修时间较长、售后服务跟不上，价格较高等等，这些意见和建议我也能随口说出，对于这些意见，价格问题我们无能为力，别的能改进的都在改进中?那我们最希望得到的是什么?我希望的是客户忽然说出一个我们都没有察觉到的谁也没有在意的角落来，客户回访工作并没有深入人心，很多人只是例行公事的你问我答，这样就会有部分假冒信息流入。

三、关于客户资料整理

1、新添客户资料的审核：据我私下了解到一部分客户资料可能是虚假的。待确认的客户资料如果不完整，我会提醒前台让她补充的，但可能会有一部分前台也是例行公事的随便填个电话号码或者地址，反正大家都不知道嘛，随便填个也了事了。

2、客户资料的整理，前期整理的一部分客户资料，需要修改的都发到各店的邮箱了，只有连云港的回复我一个，这事也算是不了了之了。可能大家都认为客户资料乱着就乱着呗，反正平时又不碍我事。

3、关于开票客户资料;任何人也没跟我说这个是开票客户，资料不完整不要紧，我还在那跟前台说：这个资料补充一下…后来我才了解到原来有些新建的客户资料用过一次之后就无用了，所以这也是客户资料乱七八糟的又一原因。在此提醒自己：积极主动了解公司各种动态，政策及措施!不要总是等着别人来提醒你!

四、关于信息传递

1、促销信息通过电话或者短信平台告知给客户。一般情况下，我都是采用短信方式告知。

2、公司活动与门店沟通，店长们工作繁忙，忙了这事就忘了那事，需要打好几次电话才能最终解决。店里同事工作交流较少，往往在QQ上发的信息，前台收到了却传达不到店长或者业务员那里。一般情况下电话沟通，二般情况下再选择QQ。

到目前为止时间已经过去将近6个月，在这6个月当中，非常感谢各位同事的耐心帮助。

问题，主要表现在：

1)最基本的客户回访量太少了。

2)沟通不够深入，在与客户的沟通过程中，不能把信息十分清晰的传达给客户，不能

了解客户的真正想法和意图，

3)自己的工作没有一个详细的计划和明确的目标，基本上处于放任自流的状态，从而

引发自身工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

工作计划

1)具体问题具体分析，首先突破自己的懒惰、固执和恐惧心理，积极主动的展开工作。

2)制定一个详细的计划和明确的目标。

3)不断充实自己，提高工作效率。

很多事情，只有做了，才会有很深的体会。如果只是在行动的边缘不断地哀叹，不断地怀疑，是无法体会到过程中以及收获的喜悦的。

实践出真知。通过这次总结深刻的体会到了写工作日记的重要性，如果事先写了工作日记，这个时候也不用头昏脑胀手忙脚乱的苦思冥想了，以后还是要写工作日记的。

季度总结算是写完了，暂时能想到的就只有这些了。

**客服季度工作总结 篇4**

产品的贵与不贵跟产品本身没有多少关系，而跟客户的自我判断有关系。他认为值就不贵，不值就贵。所以优秀的客服他不会急于跟客户讨价还价。他会问客户：“你为什么会觉得贵呢?”虽然看似简单的一句话，但是这里面很有学问。问话的目的是找到客户的价值观。听听他是怎么回答的，看看以上四种原因客户是属于哪一类?如果他说我以前买得都没有那么贵，那么就是属于第二类;如果他说别人的产品都没有那么贵，那么就是属于第四类;如果他说这么贵我哪里买得起?也许是属于第三类;如果客户说不出具体的原因，那么多属于第一类。

当客服知道了客户的抗拒点以后，自然就知道了他所需要的答案。因为问题就是答案，只要客服有足够的理由说明产品的价格符合客户所想的价格，他们自然就容易接受。所以对于价格浮动比较大的产品，客服可以反问他一句：“你觉得多少不贵吗?”当然，问这句话之前先要塑造产品价值。然后，才能问出客户所能授受的价格，找到成交点。

如果产品本身不能降价怎么办?客服必须给他一个合理的解释。也可以从以下几个方面来讲：第一是公司规定不能降价;第二是单件产品不能降价;第三是客户平等不能降价;第四是物超所值不能降价。第五是增加附价值，满足客户需求而不让价。

因此，一个优秀的客服，如果客户提出让价，他会说：“我非常理解你的心情，当然，谁都希望能以最低的价格购买到的产品。”您绝对放心，像这么好吃的巧克力，我们每天销售N份，从来没有降过价。而且我们有完美的包装服务，还有消保支持，让您完全无任何的后顾之忧。如果降价，一是老板不允许的，降价销售我是要从我的工资中帖钱的;二是销售不公平，我们这个产品一直都是统一价格销售;三是……等等，你要让客户有台阶下，有面子。让他高兴，让他放心，让他感觉到物超所值。客户自然就不会讨价还价了。

**客服季度工作总结 篇5**

回顾第三季度来的客服工作，有得有失。现将第三季度来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在第二季度初步完善的各项规章制度的基础上，三季度的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周\_的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对\"服务理念\"的认识更加的深刻。

三、日常报修的.处理

据每周末的工作量统计，\"日接待\"各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、\_\_区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展\_\_、\_\_区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成\_\_区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务—————\_\_区首次入户抄水表收费工作。

六、\_\_区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了\"超市、药店\"项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在\_月份，完成了\_\_、\_\_的收楼工作;同时，又完成了部分\_\_区回迁楼收楼工作。

八、\"情系\_\_地震\"组织开展募捐活动

在得知\_\_地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以\"为灾区人民奉献一份爱心\"的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对中秋节期间园区装点布置的力度，在小区\_\_门及\_\_区各大堂内购置了各种装饰品。

十、业主座谈会

在中秋前夕，组织进行了第三季度一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在第三季度的工作基础上，第四季度我们满怀信心与希望，在新的季度里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以\"最大的努力\"完成公司下达的各项工作指标。

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