# 客服月报工作总结

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-07-10

*客服（ClienteleServices）是指客户服务工作（接受顾客咨询，帮顾客解答疑惑），或者是承担客户服务工作的机构。不同的行业，客服回答问题的范围是不一样的。比如游戏客服，就是接受游戏会员办理和玩家咨询的工作或其机构本身。今天为大家精...*

客服（ClienteleServices）是指客户服务工作（接受顾客咨询，帮顾客解答疑惑），或者是承担客户服务工作的机构。不同的行业，客服回答问题的范围是不一样的。比如游戏客服，就是接受游戏会员办理和玩家咨询的工作或其机构本身。今天为大家精心准备了客服月报工作总结，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　客服月报工作总结

　　八月的工作顺利的结束，虽然辛苦，但看到自己的收获和工作进展的时候，也同样让人发自内心的感到充实。

　　作为一名xx公司的客服人员，我热爱自己的工作和职责。在xx部门的工作中，我一直坚持完成自身的工作责任，并积极完成自我总结，这让我在了解到自身在工作上成长和收获的同时，也在不断发现自我的改进方法。

　　如今，八月匆匆的结束，回首这个月，部门整体上的变化并不算大。但我的自身通过改进和反思，加强了自身一些工作方面的技巧和能力。让工作得到了一定程度的进步。以下是我的工作总结：

　　>一、工作个人情况

　　作为客服，我们在工作方面主要通过电话和网络等方式来发掘潜在客户，虽然日复一日的重复工作显得有些枯燥，但实际上对这些枯燥工作的改进和完善却让我乐此不疲。工作上，我一直以xx前辈作为工作的榜样，通过请教和学习，让自己补充了对工作的方法的和认识。

　　在这个月的工作中，我也更进一步的调整了自己在客服工作中语气和礼仪，并整顿了心态，学习了关于换位思考的技巧并作用于自身的工作，在客户方面也取得的了不错的评价。

　　>二、学习礼仪技巧

　　对客服而言，礼仪基础是十分重要的能力。即使你有天花乱坠的说法和本事，但如果服务和态度不好，客户根本就听不进你的仍和一句话，转眼就会挂掉电话。

　　为此，我一直都保持折自身的电话礼仪锻炼，在网络交流软件上，也加强了自我管理，让自己能在服务中保持良好态度，增加自己被客户信赖的“机会”。

　　>三、思想态度完善

　　客服，可以说是公司于客户的沟通。虽然我们无法代表公司的决定，但在客户看来，我们的所言所语都是“xx公司的话”。因此，在工作方面，我始终保持着谨慎小心，并严格定位自己，让自身能既考虑到客户的需求，又保持客服的立场，努力让客户满意，但不轻易做出自身范围外的许诺。

　>　四、今后任务规划

　　如今，我认为自己在工作方面已经学习的较为全面。为此，在接下来的一段时间里，我期望能在现有的能力上进行更多的巩固，进一步提升并巩固经验让自己能熟练技巧，精细化自身的能力。

　　时间过去的飞快，一年渐渐又走向了尾声，我会在今后的工作中继续努力，争取为公司做出更多的贡献。

**客服月报工作总结**

　　时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

　　回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样;可是如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

　　很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，可是是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握必须的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作职责心，否则工作上就会出现失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

　　下头是我这一年来的主要工作资料

　　1、业主收房、入注装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中交付园区共92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2户;

　　2、理解各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;

　　3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份;温馨提示55份;部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

　　在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

　　1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮忙下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于应对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂;管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致;尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。

　　但当我看到从重庆远道而来的张羽在应对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪;她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却能够坚持这么好的精神面貌和工作状态呢经过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自我的工作职责。所谓微笑服务就是当你应对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为，重客户为重，始终坚持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量坚持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在应对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，进取改正;在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧;接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善;

　　2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就公文时的每一行文，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，仅有深入细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来成功;

　　3、工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自我做的第一个方案，当方案经过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的活力;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

　　在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

　　4、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪;

　　5、加强文案、会务等制作本事;拓展各项工作技能，如学习photoshop、coreldraw软件的操作等;

　　6、进一步改善自我的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作职责心和培养工作进取性;

　　7、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自我各方面本事，跟上公司前进的步伐。

　　很幸运刚从学校毕业就能够加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我能够在工作中学习，在学习中成长;也确定了自我努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的提高!

**客服月报工作总结**

　　来到xx的工作时间虽然不是很长，可是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作资料，这一切都是对自我的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

　　回顾十月份的工作情景，我主要负责两方面的资料：一是网站资料的更新，二是53客服，因为没有将这两项资料很出色的完成，所以我对自我的表现还不是很满意。下头具体的来说明一下工作的完成情景：

　>　一、网络工作资料

　　1、更新xx网站沈阳校区的新闻，包括校内动态、考试信息和出国留学的信息，让浏览我校网页的人一睹我校学员风彩、掌握我校每日动态、学习与英语考试和出国留学相关的相关知识。

　　2、在新浪、搜狐、网易、百度、和讯、凤凰网、博客网等网站的博客频道发表文章，宣传xx英语。

　　3、向搜索引擎提交更新的文章和博客，争取被搜索引擎抓取。

　　4、查看百度贴吧、百度明白中涉及到xx英语学校的相关信息，掌握大家对xx英语的最新看法和需求，如果遇到有恶意中伤和广告及时向贴吧提出申述，申请删除帖子。（这段时间没有发现恶意问题）

　　5、在培训网站、分类广告的外语培训和出国留学培训等相关分类，留学论坛和沈阳本地论坛，百度贴吧等地方发布广告。

　　6、撰写xx英语公益活动——高中建设的文章。

　　7、编写xx英语网站新增版块——雅思保分计划的相关资料。

　>　二、53客服咨询情景

　　在学校众多来访人员中有一项来访方式就是经过网络咨询来约访学员，这也就是和53客服能否有效咨询直接挂钩的，所以也对我的工作资料有了更高的要求，除了将网站整理好，也必须提高和客户在网上交流的本事。

　　网络是虚拟的，我不明白在与我对话的人是什么性格的人，到底有什么真正的想法，也不明白他是好意还是恶意，所以在存在这些未知数的前提下，如何能够真正揣测好对方的心里，用什么样的语言来吸引他对我们学校有极高的兴趣甚至真正想来我校学习，这都是需要很好的研究。经过这一个月以来，53客服工作的完成我对自我并不是很满意，主要存在一下问题：

　　1、咨询量本身与上月相比有所降低。

　　2、针对咨询的人约访数量降低。

　　3、咨询者的学习意向并不强烈、我缺少一种十足的本事让他又只是想先咨询看看转变到被我们学校真正所吸引。

　　针对以上问题，在下个月的工作中，我计划从几个方面进行改善：

　　1、分析上个月客服咨询资料，找出沟通中存在的问题，变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询本事，这也是重中之重。

　　2、加强在网站上对xx英语的宣传力度，将53客服的连接尽可能多的加入到所发文章的网页，提高点击率。

　　3、提高自身业务素质本事，有时偶尔会因为对咨询人所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变自我的心态，完善业务本事、提高咨询量。

　　下个月即将到来，针对上述提到的问题，有则改之无则加勉，出色的完成接下来的工作。

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