# 医院客服试用期工作总结(6篇)

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2024-07-03

*售后客服试用期工作总结案场客服试用期工作总结一我之前是有做过房地产客服的，主要是是接受那些有购房意向的客户的咨询，以及一些购房后的注意事项，跟我现在的工作也是有相似之处的，但是不同的地方又有很多，我现在需要面对的客户种类有很多，主要是因为公...*

**售后客服试用期工作总结案场客服试用期工作总结一**

我之前是有做过房地产客服的，主要是是接受那些有购房意向的客户的咨询，以及一些购房后的注意事项，跟我现在的工作也是有相似之处的，但是不同的地方又有很多，我现在需要面对的客户种类有很多，主要是因为公司的商品多种多样，我需要服务的人群会大大的增加，有电子数码类的，也有虚拟币点券类的，我现在几乎每天都没有任何休息的时间，不像之前的工作，购买房子的人数并不多，我需要解决的客户也就那么几个，可能有时候那一整天都不会遇到一个，但是这种情况是绝对不可能发生在我现在的这份工作上的，需要解决的客户是一个接一个，虽然说公司售后客服服务人员有很多个，但是也还是会呈现供不应求的情况，很多时候都会出现人工客服繁忙的情况。每天这么充实的工作量，每当我解决一个客户，让他满意而归的时候，都会让我感到非常的开心，因为我知道我正在慢慢的适应这份工作。

我现在的工作职责很简单，就是处理那里售后的订单问题，比如有一个顾客在购买东西之后，想要退货的，就需要找到我们售后客服。在够买完东西使用了一段时间后，发现产品存在故障，需要换货的。还有就是下了订单之后，发现自己的收货地址填错了，需要修改的等等，售后的工作太广泛太繁多琐碎了，刚开始的时候，真的就是头都忙晕，经常把两个顾客搞错，闹出笑话的情况也有，还好的.得到了那些有经验的同事们的指点。

1、需要非常的细心，在顾客因说产品出现非人为故障损坏的时候，喜欢退货的，我们就一定要细心，搞清楚到底是不是人为损坏的，不要给公司造成不必要的损失，有的顾客就是在购买不久后，自己使用不当导致产品出现问题，也会说是我们的问题，要用自己的细心去分辨。

2、需要非常的有耐心，现在有很多的顾客，在网上买完东西，都会担心这，担心那的，需要询问很多的东西，比如这件产品是不是正品、防不防水、保修期是多少等等，这种顾客，我们就需要拿出自己最大的耐心进行回复，让他们放心的购买。

经过三个月试用期试炼的我，现在已经完全具备了一个售后客服应该具有的所有工作能力，这份工作非常的适合我，我相信我能在这个行业大放光彩的。

**售后客服试用期工作总结案场客服试用期工作总结二**

回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，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，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了，其实要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，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。

下面是我这一年来的主要工作内容：

1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于xx，一楼和二楼大部分属于xxx，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、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，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示﹑物品放行条﹑小型工程单﹑大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

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。

对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

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，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、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。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，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，只有深入细节，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，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。

记得毛织交易会期间，为了把工作做好，我们客服部﹑工程部﹑保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个毛织贸易中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

1、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。

2、加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很高兴来到毛织贸易中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。

让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

**售后客服试用期工作总结案场客服试用期工作总结三**

时间过得很快，我进入公司已经三个月多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更胜作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

1.作为客服人员，我始终认为“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。

2.在工作中，每个人都应该严格按照“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。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3.不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

1.尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

2.有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

3.个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4.头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5.外表整洁大方，言行举止得体。

6.工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

1.建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等;并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2.即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3.跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

1.耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2.态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3.动作快一点

处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失诚至最少。

4.语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5.层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6.办法多一点

解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

四、平息顾客的不满

1.认真听取顾客的每一句话

2.充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题

3.收集事故信息，以找出最恰当的解决方案

4.提出有效的解决办法

5.询问顾客的意见

6.跟踪服务

7.换位思考，站在客户的立场上看问题

在转正之后的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

**售后客服试用期工作总结案场客服试用期工作总结四**

我之前是有做过房地产客服的，主要是是接受那些有购房意向的客户的咨询，以及一些购房后的注意事项，跟我现在的工作也是有相似之处的，但是不同的地方又有很多，我现在需要面对的客户种类有很多，主要是因为公司的商品多种多样，我需要服务的人群会大大的增加，有电子数码类的，也有虚拟币点券类的，我现在几乎每天都没有任何休息的时间，不像之前的工作，购买房子的人数并不多，我需要解决的客户也就那么几个，可能有时候那一整天都不会遇到一个，但是这种情况是绝对不可能发生在我现在的这份工作上的，需要解决的客户是一个接一个，虽然说公司售后客服服务人员有很多个，但是也还是会呈现供不应求的情况，很多时候都会出现人工客服繁忙的情况。每天这么充实的工作量，每当我解决一个客户，让他满意而归的时候，都会让我感到非常的开心，因为我知道我正在慢慢的适应这份工作。

我现在的工作职责很简单，就是处理那里售后的.订单问题，比如有一个顾客在购买东西之后，想要退货的，就需要找到我们售后客服。在够买完东西使用了一段时间后，发现产品存在故障，需要换货的。还有就是下了订单之后，发现自己的收货地址填错了，需要修改的等等，售后的工作太广泛太繁多琐碎了，刚开始的时候，真的就是头都忙晕，经常把两个顾客搞错，闹出笑话的情况也有，还好的得到了那些有经验的同事们的指点。

1、需要非常的细心，在顾客因说产品出现非人为故障损坏的时候，喜欢退货的，我们就一定要细心，搞清楚到底是不是人为损坏的，不要给公司造成不必要的损失，有的顾客就是在购买不久后，自己使用不当导致产品出现问题，也会说是我们的问题，要用自己的细心去分辨。

2、需要非常的有耐心，现在有很多的顾客，在网上买完东西，都会担心这，担心那的，需要询问很多的东西，比如这件产品是不是正品、防不防水、保修期是多少等等，这种顾客，我们就需要拿出自己最大的耐心进行回复，让他们放心的购买。

经过三个月试用期试炼的我，现在已经完全具备了一个售后客服应该具有的所有工作能力，这份工作非常的适合我，我相信我能在这个行业大放光彩的。

**售后客服试用期工作总结案场客服试用期工作总结五**

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在xx新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据；归纳了行业在电商领域的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化；在京东平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守公司的的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**售后客服试用期工作总结案场客服试用期工作总结六**

几个月的试用期一下子就到了末端了，我还没从工作中的激情中退出来，便发现自己这几个月的试用期已经到了尽头。停下脚步来，想一想这几个月的日子，其实也发现自己确实比较的拼命，或许就是那一句“初生牛犊不怕虎”吧!我想在这份工作中拿到自己的成绩，也想在这个岗位上证明自己的实力，所以这几个月我一直都非常拼，我也想尽了办法去快速的提升自己并且得到成长。面对着三个月试用期的逝去，我也该是为自己好好的做一次总结了。

刚来到公司的时候，面试的售后客服的岗位，其实我对这个岗位了解的并不全面，刚开始原本以为自己很了解这个岗位，但是当自己真正的走入这个岗位时，才发现以前自己的认知太过浅薄。我们不要轻易的去定位每一份工作，因为只有当我们亲身体会过之后，才有评判它的能力，其余就是空谈。那时候我就明白，这份工作或许会比我想象中更加艰难，也会比我想象中更加有意义。

这段时间里培训过几次，一般是培训我们如何去提升自己的专业能力、业务能力。我是一个比较善于交谈的人，所以在和客户的沟通上我总是能够灵活善变，很少给自己“挖坑”，也很少因为自己说错话而让自己陷入一个窘境，这是我个人的一些优点，也是我在多次培训之后，并且进行实践之后所发现并且感受到的。优点可以继承，而缺点就要改正并且完善。

平时的工作中，我是一个非常热情的人，我很喜欢去帮助别人，有同事遇到了问题，我都会非常热心帮助她解决。所以我在同事们的口中也是一个“热心小妹”，但我也渐渐的发现了自己的问题，那就是对时间没有一个很好的把握，有时候可能因为自己太想完成一件事情，或者太想给别人一个好的印象了，反而让自己陷入了一个窘境。比如有时候自己的工作无法正常时间完成，出现加班的情况，还有的时候也因为自己太过自信，造成了一些小差错。这些方面都是我应该改正过来的。

在我们工作之中，能够使我们进步的，除了对工作的热情之外，还有来自我们内心的一种执着和坚持。我们想成功，就一定会找方法去成功。我们想达成目标，就一定能够找到达成目标的道路，所以对于工作是否能够完成并且完成的十分优秀而言，只有想与不想的问题，没有做不做得到的问题。

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