# 服务工作总结

来源：网友投稿 作者：心旷神怡 更新时间：2024-09-16

*服务工作总结（通用17篇）服务工作总结 篇1 随着汽车市场的活跃，汽车售后服务站的竞争也越来越激烈，为了提高服务质量争取更多的用户，维修站也在想方设法提等于留住了更多的用户。那么，服务顾问应该怎样作好自己的工作。 1、迎接顾客要主动热情 服...*

服务工作总结（通用17篇）

服务工作总结 篇1

随着汽车市场的活跃，汽车售后服务站的竞争也越来越激烈，为了提高服务质量争取更多的用户，维修站也在想方设法提等于留住了更多的用户。那么，服务顾问应该怎样作好自己的工作。

1、迎接顾客要主动热情

服务顾问给顾客的第一印象是十分重要的，它直接关系到顾客是否愿意在此修车，以及业务的扩展。为此要做到以下几点：一是热情友好的接待，如对新顾客应主动自我介绍，递上名片;二是对顾客要一视同仁，不管是本地的还是外地的，是老朋友还是新顾客，绝对不要和老朋友聊个没完，而把新顾客晾在一边;三是做到有问必答，服务顾问应熟悉各种车辆，并全面掌握本厂的情况，遇有不清楚的地方，应尽可能通过电脑或电话查询，不要跑来跑去把顾客放一边，这样会使顾客觉得你业务不熟悉和管理混乱;四是业务太忙不得已让顾客等待时，应礼貌地请顾客稍候，并安排人送上饮料，甚至用餐，提供代客同意，先接待新顾客，因为新顾客正是我们要开发的资源。

2、与顾客交谈要诚心诚意

首先要仔细倾听顾客介绍情况，不要随便打断对方的说话，如果是涉及到投诉或质保期等内容，要认真做好记录，不要轻易下结论。其次向顾客介绍情况时，应尽可能用通俗易懂的语言，避免使用难懂的专业术语。如遇到顾客说：\"你看着办吧，哪儿坏了修哪儿。\"服务顾问可不要自以为是，过于随便，而应把每项工作都向车主讲清，如为什么要这样做、有什么好处、要多长时间、多少费用等等，这样既可以避免结算费用时发生不必要的麻烦，也能体现对顾顾客花钱修车买放心。

3、车辆交接检查要认真仔细

车辆交接时，服务顾问和顾客在检查发动机后应将车子开到举升机平台上，与顾客一道检查底盘上一些容易出问题的部件，如油底壳等，这样会加深顾客对修理厂的信任。向顾客咨询故障现象时要全面，如出现故障时是冷车还是热车、是高速还是低速、是空载还是满载、行驶在公路上还是土路上、车上装了什么附加设备等，什么时候进行过维护、以前修过什么部位、故障是何时出现的、是经常性不还是偶尔出现等。如有必要应同顾客一起试车，试车时切忌猛加油、急\"刹车\"、高速倒车与转弯等，这要会令顾客十分心疼车辆，特别是车上的高级音响、车载电修，不要轻易动它。

4、填写托修单要如实详尽

车辆检查诊断后，应如实详尽地填写托修单，主要包括：一是顾客的姓名、地址、电话、进厂日期、车型、牌照号、底盘号、发动机号、附件数量、行驶路程，以及油量等信息。二是进厂维修的具体项目内容、要求完成日期，以及质保期;三是一些主要说明及服务顾问与顾客签名。托修单至少是一式两份，一份交顾客保管，一份修理厂留底。但也有许多管理完善的修理厂，托修单有4~5份副联，还有电脑存储。特别是托修单上的措词应严谨，可操作性强，同时要给自己留出充分的回旋余地。

5、估算维修费用及工期要准确

估算维修费用及工期是一个十分敏感的问题，稍有不慎，就有可能影响顾客源。在维修费用估算时，对于简单或明显的故障，维修费是容易计算的。但对需要作进一步检查的部位，则应把有可能出现问题的部件考虑在内，如实告诉顾客费用不超过多少，并把各项预算写在托修单上，作为日后核算的依据;同时注意在修理过程中如发现了其他损坏部件，对是否可以更换随时征求顾客意见。

在估算维修工期，即预定交车时，应考虑周到，并留有余地，如待料、维修技术，或因其他紧迫任务需暂停某些车的修理等因素都要考虑进去。因为时限一经确定，就要尽一切努力来完成，否则，对顾客和修理厂都会带来一些不必要的损失。

6、竣工检验要仔细彻底

车辆修竣后，对修竣项目的检验是总检验员工作的重要环节，必须认真、仔细彻底地检查，必要时应进行路试。检查项目主要包括：对照托修单，核对所有修竣项目是否达到技术标准，工作是否良好;检查车辆各连接部件是否牢固完好，尤其是有关安全(转向、制动)等部件是否存在隐患;检查车辆其他附件是否在维修过程中损坏或丢失，如有则应及时补齐。总之，只有一切都确认没有问题以后，方能通知顾客来接车。

7、竣工车辆交接要耐心

顾客验收修竣车辆一般都比较仔细。对此，服务顾问要有充分的耐心，并应主动配合顾客路试验车，随时作些解释和交代注意事项，切忌让顾客单独验收或试车，以免因小失大。特别是对一些难以打交道的顾客(如吝啬、蛮不讲理、多疑等)，一定要克服烦躁心理，耐心地配合顾客进行验收，使他们高兴而来，满意而去，因为这直接关系到顾客是否以后再回头。

8、遇到维修质量(品质)问题时要虚心

修竣车辆交付使用后，遇到顾客返厂咨询或要求返修索赔损失时，服务顾问要态度诚恳，尤其是对一些计较或蛮不讲理的顾客，应虚心倾听并认真做好记录，尔后根据情况分析判断，找出问题的原因。若属维修方面的原因，应深表歉意，并及时做出相应的处理;若属配件或顾客操作上的原因，应解释清楚，给顾客一个满意的答复。切不可一口否定自己的过错，要么找主任，要么找厂长，这样势必会让修理厂\"关门大吉\"。

服务顾问在维修中起到的是穿针引线的作用，就是以顾客为中心，去组织和协调各部门的工作，这样才能真正达到顾客满意。

服务工作总结 篇2

按照上级文件精神，为了切实解决下午放学后家长不能准时接孩子问题，我们学校全面展开课后延时服务。从上学期到本学期在不断优化调整服务方案，不断提高课后延时服务吸引力，激发学生学习兴趣。

一、作业当堂做，家长再无忧。

我校的课后延时服务分为两节课，第一节课为作业辅导时间。学生们在校就能完成家庭作业，而且疑难问题在老师的帮助下很快就能解决，回到家无业一身轻，可以更好地放松休息。

二、游戏变课程，延时也快乐。

在充分调研的基础上，针对我校活动场地小，学生分布在学校周围的情况，不断优化调整服务方案，不断提高课后延时服务的吸引力、激发学生学习兴趣。利用校本课程“快乐游戏课程”为课后服务抓手，根据不同学段儿童的心理特点，精选益智游戏内容，在室内开展数学游戏课程，比如汉诺塔、九连环、华容道等，在室外开展传统老游戏课程，比如滚铁环、跳花绳、特色翻花绳、拍方宝等。“快乐游戏课程”以游戏促学习，最大限度的利用学校有限的空间，让学生的身心都得到了锻炼。

除了游戏课程，我校还有丰富多彩的特色社团课程。美术社团、舞蹈社团、合唱队、书法班、快板社团等等，孩子们的特长有了充分展现的舞台。

三、政策暖人心，家校乐融融。

我校延时服务以生为本，从孩子角度出发，将服务工作落到实处。孩子们在校学得开心，玩得开心，孩子们说：“以前在家写作业总是管不住自己。写作业总是拖拖拉拉，总被爸爸妈妈骂。现在在学校就完成作业了，不会的题老师也会讲解解决，回家可以轻轻松松玩了。”

家长们无疑是课后延时服务的最大受益者，他们不必为早接孩子、辅导孩子功课而发愁犯难，学校就为他们解决了后顾之忧家长们感激地说：“多亏了学校，把课后延时服务做得这么好，我们可以安心工作，不用担心孩子的接送问题了。”

老师们虽然相对增加了工作量但是可以更全面地了解学生，因材施教，更顺利地展开今后的教学工作。课后延时服务就像一剂家校温情的催化剂，使家校关系更加融洽。

在今后的实施过程中，我校将继续探索具有我校特色的课后延时服务工作模式，以教育温度解决家长后顾之忧，让课后延时服务成为学生喜欢、家长放心、社会满意的民生工程。

服务工作总结 篇3

国内轿车市场的日益激烈的价格战、国家宏观调控的整体经济环境，给某某公司的日常经营和发展造成很大的困难。在全体员工的共同努力下，某某公司取得了历史性的突破，整车销量、利润等多项指标创历史新高。作为某某分公司的总经理，同时也很荣幸的被评为“杰出领导贡献奖”。回顾全年的工作，我感到在以下几个方面取得一点心得，愿意和业界同仁分享。

一、加强面对市场竞争 不依靠价格战 细分用户群体 实行差异化营销

针对今年公司总部下达的经营指标，结合某某总经理在20某某年商务大会上的指示精神，分公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市场愈演愈烈的价格竞争，我们汉阳分公司没有一味地走入“价格战”的误区。我常说“价格是一把双刃剑”，适度的价格促销对销售是有帮助的，可是无限制的价格战却无异于自杀。对于淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢?我们摸索了一套对策：

对策一：加强销售队伍的目标治理1、服务流程标准化2、日常工作表格化3、检查工作规律化4、销售指标细分化5、晨会、培训例会化6、服务指标进考核

对策二：细分市场，建立差异化营销1、细致的市场分析。我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销;根据某某年的销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市场、零散用户等四大市场。对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。对政府采购和出租车市场，我们加大了投入力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司更是成为了某某出租车协会理事单位，更多地利用行业协会的宣传，来正确引导出租公司，宣传某某品牌政策。平时我们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。针对近两年某某市场出租车更新的良好契机，我们与出租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公司换车的需求，司机行为及思想动态;对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上门服务一次，了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障;与出租车公司协商，对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。

针对高校消费群知识层面高的特点，我们重点开展毕加索的推荐销售，同时辅以雪铁龙的品牌介绍和文化宣传，让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。另外我们和某某市高校后勤集团强强联手，先后和某某理工大后勤车队联合，成立校区某某维修服务点，将某某的服务带入高校，并且定期在高校支部免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。

对策三：注重信息收集做好科学猜测当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场猜测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过天天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极支部车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性;在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在某某市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成某某任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。

对于备件销售，我们重点清理了因为历史原因积压下来的部分滞销件，最大限度减少分公司资金的积压。由于今年备件商务政策的变化，经销商的利润空间进一步缩小，对于新的市场形势，分公司领导多次与备件业务部门开专题会讨论，在积极开拓周边的备件市场，尤其是大客户市场的同时，结合新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额某某万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。

售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自某某年成立以来的售后维修高峰。为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作;建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表;用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范;在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆;在车间推行看板治理，接待和治理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满足度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1：00，售后俱乐部提供24小时全天候救援;通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满足度。全年售后维修接车某某台次，工时净收入某某万元。

二、强化服务意识，提升营销服务质量

20某某年是汽车市场竞争白热化的一年，面对严重的形势，在年初我们确定了全年为“服务治理年”，提出“以服务带动销售靠治理创造效益”的经营方针。我们挑选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在治理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。同时在内部治理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，治理部门服务一线的治理服务体系;在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则;在治理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的治理机制。积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。

并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程;针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送暖和”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

三、追踪对手动态 加强自身竞争实力

对于内部治理，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和治理提出全新的方案和建议;支部综合部和相关业务部门，利用业余时间，对某某市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4s站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的优点，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。

四、注重团队建设

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销治理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了熟悉，又明确了目标。

在加强自身治理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业素质。通过聘请国际专业的企业治理顾问咨询公司(某某)对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

20某某年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，分公司经营工作取得了全面胜利，各项经营指标屡创历史新高。

在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创造性，精品服务理念的创新上，还大有潜力可挖。还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对即将到来的20某某年，分公司领导团体，一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“服务治理”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保分公司20某某年经营工作的顺利完成。

服务工作总结 篇4

一、在新学期到来之后，我会带领学弟学妹们了解我们学校，了解我们大众传媒系，了解我们系学生会，把我们大众传媒系的精神发扬光大。

二、认真完成本职工作

1、负责学生会的文件制作，管理会议记录的整理，入档

2、负责各部门之间的协调工作，做好桥梁纽带的作用，使各部门之间建立一个良好的工作群体，方便工作顺利进行。

三、开展丰富多彩的校园活动。

我在秘书部已经一年了，由于我们不的成员比较少，就是三个人，所以我觉得举办活动比较困难，所以，我们部总是与学习部一块举办活动。自我感觉举办的活动很少。因此，我决定这学期带领11级的学生多举办点活动，以丰富他们的校园生活。

四、工作要求

1、工作是要认真仔细，保证按时完成任务的同时也要保质保量。

2、要讲文明，在工作中注意自己的言行举止。

3、在时间中积累经验，熟练业务，提高水平。

系学生会成立以来，学生会搞了一系列的活动，而且都取得了较好的成绩。通过各部的相互努力，我们获得了不少经验。现总结如下：

一、团结创新，尽现丰富多彩的课余生活

新同学们尽快找到适合自己的学习方法起到了较大的促进作用，受到大家的一致好评。

二、深入学习精神，提高了学生的政治修养。

为了迎接的胜利召开，学生会协助党团总支举办了“迎接，诠释新力量”党史知识竞赛活动。此次活动共分两部分，首先是“党史知识百题问答”，该活动共发出问卷299份，回收率达99%，从回收问卷的答题情况看，同学们都能认真答题，达到了在同学中进一步加强党史知识教育的预期目的。第二部分是以班级为单位组队竞赛，竞赛的基本范围是800道党史知识问答题。为了准备此次竞赛，各班都做了充分的准备，有的同学甚至将所有的问答题都背了下来。最后，电商014班以优异的成绩取得了竞赛第一名。这一活动不仅丰富了同学们的课外生活，还使大家在极大的兴趣中上了一次生动的党史知识课，加深了同学们对中国共产党的感情，大大提高了党在同学们心中的地位。同时，在此次活动中还特别邀请了南开大学经济学院学生会和党、团总支负责人，迈开了两校联谊的第一步。院系领导对这次活动给予了高度评价。

三、尽职尽责，学生会永远是同学们的勤务员

系学生会全体成员在工作中不断寻找自身差距，努力做好本职工作。大家在思想上渴求进步，工作能力上渴求提高，这一切都在各项活动中得到了体现。生活部的卫生检查、发放补助、火车票征订，宣传部的板报与橱窗的设计与绘制，无处不体现了这一点。体育部的校园田径运动员选拔赛、新生杯篮球对抗赛、拔河比赛以及文艺部的“英语节”系列活动都取得了不错的成绩。也正是这样，学生会活动才一切以同学们的根本利益为出发点，才获得了同学们的信任，使我们的集体保持了更加旺盛的生命力、更强的战斗力。

学生会是为同学服务的窗口，是老师与同学交流的纽带，我们深知肩上责任的重大，深知自身的不足。收获是喜悦的，与此同时我们也播下了希望的种子。新的学期，新的征程，我们要在工作中不断发现自身的不足，找出差距，取长补短，认清自己的目标，明确我们的发展方向。我们相信通过努力，在新的征程中一定能取得更加辉煌的成绩。

服务工作总结 篇5

在三中这块沃土上，德育和教学的鲜花纷纷怒放，作为后勤人员我们分外高兴，因为我们是绿叶，我们实现了绿叶的价值，绿叶的价值就是让花儿开的更艳，芬芳四溢。

今天借此机会，主要是简单总结一下后勤半年来的工作，更重要的是表达一下我们全体后勤人员对大家的感激之情，没有你们的理解、支持我们的工作也不会那么出色。

我们后勤工作不是停留在花好钱，管好物，及时维修上，而是要用智慧和汗水向更高的目标迈进，我始终强调后勤是一支优秀的团队。我们的工作理念和精髓可以用十二个字来形容，“少说多干，养成习惯，快乐奉献”以此来鞭策每一位成员，做到一呼百应。

具体工作如下;

一、学初整个食堂自来水冻了，我们研究制定了多种实施，想尽办法排查，不管天有多冷，地有多硬，活有多苦，找到为止，功夫不负有心人，终于发现是主管道冻了。没有草率的实施破坏性抢修，而是接明管，保障学校正常用水。

二、我们改变工作方法，能自己干的不再去雇人，比如修门、路基、晾衣架等，作为领导一定要重心下移，起到表率作用，不把自己看的多么神圣，有活大家干呗。这学期还遇到一个难活，教学楼下水道堵塞了，请了万家乐，也很无奈，逼得你自己想办法，我总结优秀是逼出来的，智慧也不是学来的，也是逼出来的。

三、本学期继续实行了节约工程，今年维修要好于上学期，得益于学校的管理，后勤和德育共同制定实施了物品保管奖惩措施，大家都能参与到管理中去，特别是班主任默默作了很多工作(杨跃庚)。

四、食堂经过一年的运作，已经是高标准、上档次了，每天要完成上千人吃饭，挺难的，稍有疏忽就要出现这样那样的问题，可见食堂领导和工作人员要付出超出想象的辛苦，值得学习的是他们的团结和快乐，我倡导的是用心工作，快乐工作，我每次去看到大家都在忙，不分领导和同志，有活大家干，有事大家想，发挥出集体的智慧，这就是团队精神。

五、绿化整整忙了一个学期，整体目标就是六个字，“树活、花开、草绿”，要完成这个目标也很难，现在看效果相当不错，我很满意，这也得益于后勤队伍的整体努力，一呼百应，浇水五点就到，非常准时，晚上又很晚回家，徐主任天天起早浇水，晚上学生放晚自习了，还在浇水，党员活动都没参加，这就是对工作的一份执着。老教师王敦岭、常玉武起到表率作用。特别是栽教学楼前得锦带时，时间紧，任务重，发挥出团队精神，全员出动，也有教学的主动参与，用了两节课完成任务，场面感人，我是感慨万千。更得益于美术组的同志，发挥出了他们的才智，使我们的绿化工作上档次，有品位。

六、好的团队，一定有出色的成员，首先我们后勤有两名出色的干将，他们都是做事人，有能力，有素质，带动了整体地发展，默默无闻的王敦岭，让人放心的李文正，起早贪黑的曲万山、丁占明，随叫随到的王宝林、张延军、杨淑君等。正因为有了他们出色的表现，才有了我们这个优秀的团队，现在校园里，水通了，院绿了，花开了。

至此我不由得想起刚结识的北京宋庄的书法顶尖级人物刘冠军说的话;人一辈子不能浮躁，浮躁你就不踏实。我们要在各自的领域里，施展自己的才华，成就自己的梦想，也就是逢其时，恰其位，尽其才。你才会一生无悔。

服务工作总结 篇6

青年志愿者总队是一支活跃在校园中的，由我校在校学生组成的庞大队伍，成立于20\_\_年，至今已是他在内蒙古医学院的第六个寒暑了，我志愿者活动旨在培养青年公民素质，奉献精神和服务能力，促进青年健康成长，为城乡发展社区建设，扶贫开发，抢险救灾以及大型社会活动，公益事业提供志愿者服务，此外，总队在校园中开展了各项特色活动，极大的丰富了同学们的大学生活，成为了内蒙古医学院一道亮丽的风景线。

至此，总队20\_\_年下半学年的工作总结已全部结束，在此对这半年的工作做一总结。

一、 社区共建，共创和谐

20\_\_年3月14日，总队与邻近的牛牛营村达成了社区共建，总队定时对该村开展送医乡活动，一帮一小分队还为那里的孩子进行课程辅导，帮助他们解决在学习中遇到的困难。此行受到了当地村委会的大力支持，并得到了村民的一致好评。

二、 感动你我，感动中国

20\_\_年3月初，总队申请了被教学楼两件大教室，进行了“感动中国”颁奖典礼的公映活动，吸引了大批学生前来观看，在庞大的观众队伍中，频繁出现我们志愿者的身影。看完了那些让中国人都为之震撼与感动的事迹后，更坚定了大家无私奉献的信念，发扬我们志愿者精神，为我们的社会尽一份力。

三、 怀念先烈，奋发图强

为了唤醒同学们对历史的记忆以及我们对革命先烈有一个更深的了解，总队于20\_\_年4月4日前往乌兰夫公园进行扫墓活动，大家在了解先烈的革命事迹后备受震撼，也受到了极大鼓舞，为我们今后的工作提供了极大的动力。

四、 美化校园，有你有我

20\_\_年4月份，总队借没有大型活动之时，召集各个部门及各二级学院直属分队，于当月10日，对校园墙壁上的球印，鞋印及地上的口香糖进行了全面的清理，5月初，在校团委老师的号召下，总队各个部门合理分工，对校园每一个角落进行了一次彻底的清理，给同学们创造了一个良好的学习环境，也提醒同学们保护校园卫生的重要性。

五、 弘扬文化，璀璨中国

20\_\_年5月14日，总队举办了以“弘扬中国传统文化”为主题的大型演讲比赛，并邀请了相关老师前来参加，参赛选手均已自己不同的语言风格以及对中国传统文化的认识，表达了一份发自内心的中华情，全场都被一种浓厚的中华文化气氛包围着，比赛过程中设有问答环节，展现了选手们浓厚的文化功底，整场比赛一老师的精彩点评作为结尾，引来了在场观众的阵阵掌声，也让同学们在这次活动中学到了许多，加深了爱国情怀。

六、 你的地球。你的家园

20\_\_年4月22日世界地球日，总队派遣广宣部，实践部两个部门以海报的形式进行了大力宣传，向大赛展现了如今地球的现状，唤起了人们对地球的保护意识。

七、 他的未来。我的希望

20\_\_年5月中旬，总队带领部分队员前往孤儿院，进行慰问，并未那里的孤儿们带去了衣服和学习用品，当我们将一份小小的问候公道孤儿手中，当我们看到孤儿们脸上那灿烂的笑容时，所有人的心理的酸酸的，我们做的只是一点点小事，可带给他们的，却是对未来的希望，此外，媒体也对此次活动进行了全面的报道，希望唤起更多的人对这些弱势群体的关注。

八、 多彩校园，有你有我

20\_\_年5月中旬，总队与我校研究生学院共同举办了英文歌大赛，选手们在舞台上一展英文风彩，我们的演出现场还请到了Mr.Robot等人作为特邀嘉宾。

下旬，总队在全校范围内举办了口才大赛，大家以自己深厚的语言功底以及语言风度震撼了所有在场观众，同时也涌现出大批“语言人才“。

从4月份开始初赛至6月14日总决赛。总队举办了我校的系列活动“情歌对唱大赛”，初赛及复赛在新校区举行，总决赛我与老校区联手举办，地点在东校区生活广场，活动取得了空前的成功，这不仅展示了我们当代大学生的才华，更主要的是，这是新校区首次与东校区联手举办活动，给东校区造成了极大的轰动，同时，我们的协办单位，北方新闻网，也将我们的活动视频公布在北方新闻网内蒙古医学院青年志愿者总队的专栏中，极大的提高了我校志愿者在社会中的影响力。

九、 其他

20\_\_年5月。总队派代表参加了“感动内蒙古志愿服务”的表彰大会。

在这半年的工作中，总队在共青团内蒙古自治区委员会及内蒙古医学院校团委的带领下，本着“平等，有爱，互助，进步”的宗旨，以奉献爱心心连心，服务社会人与人的口号，立足校园，面向社会，开展了许多展现志愿者风采的活动，受到了大家的一致好评，极大的激发了同学们的奉献精神，增强了我们的社会责任感，让大家充分体验到奉献的乐趣与价值，同时也为社会发展和校园文化建设添上了浓厚的一笔。

在今后的工作中，我们会保持这种热情，将我们的志愿精神继续传承发扬下去!

服务工作总结 篇7

斗转星移，进入耐火公司已整整三年，我一直从事现场的售后技术服务工作，目睹耐火公司的发展壮大和制度的日臻完善，自豪感由衷而生。三年的工作经历，自己对售后服务多少积累了一些认识和体会，现与各位同仁分享如下。

一、树立全局观念，做好本职工作

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，现场技术服务也不例外。我认为售后服务工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度化。”限度的保护客户的利益，是提高我们产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好售后服务工作，同时也为了及时反馈产品从出厂至使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足现场的使用要求。

二、精于专业技能，勤于现场观察

随着钢铁行业的不断发展，耐材也要适应新工艺条件下的使用要求。作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与现场技术工人交流，对于不断掌握新环境下耐材的应用知识至关重要。能否做好一个产品的质量调研，是衡量技术人员专业水准的标尺，同时也是技术人员尽快掌握应用知识的有效手段。

三、善于沟通交流，强于协助协调

现场技术服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

向客户推广公司的产品，不仅是业务人员的职责，也是包括技术人员在内的每一个员工的职责，技术人员应更善于从技术的角度协助业务人员向客户介绍和推广本企业的产品，同时协调项目部和现场施工及业务员的关系，发挥好桥梁的作用。

在钢铁行业发展的新形势下，尤其国家最近颁布了《钢铁产业发展政策》，耐材行业也面临着机遇和挑战，在这个大背景下，售后服务工作也需要有新的工作思路。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的售后服务，公司产品可以创出，其服务也可以进行尝试去创造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的售后服务体系，才能在竞争中立于不败之地。

服务工作总结 篇8

本学期，学校内勤工作以“争先创优”为思想指导，以深入实施素质教育为目标，以为进一步提高学校办学水平和教育质量服务为宗旨，不断优化学校内勤管理。现将一学期以来的工作总结如下：

一、学生食堂改革

1、期初通过召开住宿生家长会，解决了住宿生配餐制问题。

2、与雇用人员签定协议书，进一步规范了学生食堂、单身教工食堂的管理。

3、与“日辉包子店”签定了协议书，解决了学生早餐问题。

4、拟定了生管职责，与生管人员对住宿生伙食开支情况进行阶段性小结。合理安排学生配餐。

二、学校环境改善

1、安排人员清除校园杂草、修剪花木。

2、安排人员对校园垃圾进行了不定时的清除与焚烧。

三、办公用品及财产添置

1、为“三支一扶”教师添置了生活必需品。

2、添置了学生食堂窗帘和办公室窗帘。

3、为办公室添置办公桌7张，办公电脑5台，打印机3台。

四、工程改造，科室搬迁

1、完成一楼办公室改造、学生食堂锅灶、烟囱改造。

2、完成了教师办公室、资料室的搬迁。

3、成功合理转移旗杆。

4、对一楼办公室、体育室窗户安全进行钢筋加固。

5、建设垃圾池2个，改造单身澡房1间。新建门卫厨房1间。

6、制作德育宣传栏1个。

五、后勤保障工作

1、下校了解农远工程使用情况并对部分设备进行了维修。

2、协调水、电、广电、电信等有关部门关系，联系督促技术人员对学生食堂电冰箱、保鲜柜、办公室办公电脑及网络、教学楼电路、窗户玻璃、门卫电路、监控摄像头、投影机等硬件设施的维修。

3、组织师生对操场活动的石头进行了初步的整平，努力排除安全隐患。

4、组织了教师对各楼层的楼梯进行油膝划线。

5、组织人员对全校自来水因冰裂损坏进行不定时的修护，确保校园广大师生日常用水得到供应。

6、重新布置小会议室，学校荣誉牌匾上墙。定钉各处室牌、班牌。

7、组织人员对办公室一楼走道边及教室玻璃进行更换和修补。

8、联系人员对学校门前路段路肩和学校水泥场地边进行泥土填补，为春季绿化做准备。

9、组织人员对上期因突发水灾放假造成的未归还图书、免费循环使用教科书的回收。

10、组织人员对多媒体教室部少损坏的座椅进行修理和调整。

11、组织人员对对单元试卷、学习资料等材料的发放。

12、组织安排后勤人员做好其它保障服务工作，确保了学生家长会、教代会、学生运动会、教研开放周、庆元旦、期末会考等系列活动的顺利举行。

13、对学校各处室财产进行了登记造册和外流财产的回收，进一步规范了学校财产的管理与合理使用。

六、其它工作

1、组织“人普”编码员及部分教师完成了上级下达的对全镇7305户、30252人口的“人普编码任务。

2、组织教师完成了对全镇最后一批“文盲”的测试材料及成绩登记造册材料的收集、归档。

3、组织学生参加县运动会。

七、存在问题

1、学校水、电浪费现象较为严重。

2、免费循环使用教材回收率不够。

后勤工作千头万绪，很多工作都要有超前的服务意识，作为后勤管理人员，我们只能以“勤快、勤俭、务实”的工作作风，通过有效的后勤管理，以最小的投入、最低的物质消耗，取得最大的效益，实现后勤管理中“人尽其才，财尽其力，物尽其用”，最终促成学校后勤管理的规范化，形成和谐的后勤管理模式。

服务工作总结 篇9

一、坚决服从上司的领导，认真领会执行公司的经营管理策略和工作指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作中，始终把维护公司利益放在第一位。

二、坚持 预防为主、防治结合 的治安管理方针，时刻教育和要求队员，并严格要求自已加强对项目工地的巡查力度，于10月19日发现一棵倾斜的大树存有安全隐患。于11月2日抓获一名从边检站办公区翻越铁丝网进入我司辖区的可疑男子

三、坚持 预防为主、防消结合 的消防工作方针，完善消防设备巡视及保养措施并加强队员的消防知识培训，提高队员防火意识，使队员能熟练掌握消防设备的操作方法。确保项目工地的消防安全。

四、制定、完善部门各项规章制度、管理规定。在日常工作中具体实施运作。

五、总公司领导经常带领客人到项目工地参观，要求各队员认真做好礼节礼貌等工作。

六、领班是部门管理工作开展的基础重要环节，开展班级日常工作。抓班级管理两者同等重要，可相互配合促进。本人在日常管理中力求做到：

1、遵循公司的经营理念及服务宗旨，以公司企业文化精神为中心，积极关心鼓劢队员，有意识培养凝聚力和队员的团队精神。由小及大形成部门合力、战斗力和对公司的集体荣誉感。

2、以身作则，带头遵守公司、部门的规章制度和纪律，保持严谨自律的工作、生活作风，给队员树立良好的榜样，引导队员良性发展，营造健康的工作气氛。

3、在工作中严格管理，处理问题遵循 公平、公开、公正 的原则，做到 功必奖、过必罚 树立管理威信，充分调动队员的工作积极性。

4、在工作、生活中细致、认真，时刻了解掌握和关心队员的工作、生活及思想状况，逐步培养和队员的工作感情，并赢得队员的信任。以此鼓舞队员的工作热情。在思想工作是一切工作的生命线的方针指引下，针对保安队的实际情况，引导队员与时俱进，提升素质转变自身观念。

5、在各类理论培训中，通过讲解、点评、交流使队员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。并时刻教育队员要有紧迫感，应具有上进心，使其明白保安工作不是高科技，没有什么深奥的学问。成为一名合格保安员关键在于人的主观能动性和责任心，是建立在对公司的忠诚度和敬业精神、对管理与服务内涵的真谛的理解及运用之上，并以此激发大家积极进取在工作中体现自身价值，感受人生乐趣。

以上是我在一年中力争做到、做好的方面。纵观一年的工作，客观的自我剖析，自已在下列几方面存在不足之处，肯请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正：

1、工作方式过于急燥，对新入职队员要求过高造成20xx年8月至10月保安队人员流动率增高。

2、工作中时有松懈。

3、工作经验和相关管理知识仍需进一步学习、积累。

20xx年即将过去，我们将满怀信心地迎来20xx年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我坚信在公司领导的英明决策和运筹下，物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在明年的工作我将一如既往，全心全意的为公司服务，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微保

学校安全的保安工作是一项工作时间长，劳动强度大，工作责任重的工作，事关全校师生的生命财产安全。与一般工作不同的是，处理正常工作日之外的夜间和节假日安全事务往往是学校保安管理工作的重中之重，因为这些时间段往往是一些安全隐患易于显现的时间，因此夜间和节假日的保安工作就显得尤为重要。尤其是最近甲流肆虐，学生进进出出使得防控更为严峻，因此平时做好出入学生和外来人员的登记和体温测试是我们的主要工作，从源头上防止物业小区内各类安全问题的发生。为进一步促进、提高学校物业保安水平，为创建一个和谐安全的校园环境环境打下基础。

服务工作总结 篇10

成为 电器公司的售后服务的技术人员，以来，我努力工作，完成了全年任何。现在对一年来的工作总结如下：

1、学好本专业的技术。

无论从事什么样的工作，专业技术永远是 立足之本。作为售后技术这一块虽说不一定要求的技术要跟研发人员的那么高，但是最基本的也要知道。起码客户问起来你能够立马回答得出并帮助他们很好的解决问题。一开始我老是说工资怎么那么低，不过现在想起来也就释然了，就算是有一万块的月薪放在那里，你拿什么来换。出来之前还满怀信心的，但是接触几次之后就发现自己太稚嫩了，有时很想回去，但是想想又不甘心，我不能灰溜溜的回去要有所得才行。所以很感悟，学好技术是重中之重，先立足，在讲发展，可持续发展。打扎实基建，才能建得起高楼大夏。不过，这些工控自 动化产品的技术要想学好也不是那么的容易，很枯燥，涉及的很广泛，还必须有一个对技术有欲望的心。特别是售后技术这块，不只是只知道本产品的，还要了解它所应用在什么方面，是什么机械，带动它的是什么系统等等。这些不可能一天能够学的会的，要想大概的知道，必须要穿越一些不为人知的黑暗，去学习、去工作、去摸索、去思考。我相信在这领域里的人才想必也是经历一些不为人知的黑暗才有今天的成就的吧。

2、学会与人沟通。

做我们这样子的工作，和人打交道是必不可少 的事，有个良好的沟通能力可能会让你事半工倍。还有就是每次出差 到现场作业时我都要有个心理准备，因为客户的心情不能确定，毕竟 买了我们的产品出了故障对他造成一定的损失，随时会喷你一脸口水，所以抗压能力也要强。在这个时候只能小心谨慎的应付了，我一般只会说请你放心，我会尽快帮你解决问题的 。还有出门在外，说话也要小心，尽量的从客户的心理出发，态度要好，绝对不能顶撞人家， 人家可是我们的上帝。在与客户沟通时，对你从事的技术要求也是很高，一般在沟通时问的最多的也是技术性的问题;有时碰到一些不懂的技术问题就很纠结。如果是的回答的话那就麻烦了;这样的问题最好就不要正面的去回答了，先从自己会的入手，尽量的转移到别的地方去，反正能帮他解决问题就可以了;要不然客户会对你的人产生怀疑的同时，也会对公司的形象造成损失，最要命的是他突然奔出一句来你到底会不会的那样的话自尊心那就大受打击啦。 所以在和人家沟通时要么不说在现场赶紧解决故障走人，要么就尽量的往自己知道的扯少跟人家在那里废话。

3、事前准备事后总结。

在接到客户电话时，必须先了解最具体的 情况看能否电话解决，如果要到现场去的话，那就去分析这个故障到底是什么原因造成的，然后从分析中知道大概要准备元器件，工具什么的。俗话说成功是为有准备的人的 。完成任务之后，最好做一下总结，把现场的情况记下来，比如：我们机器所应用在什么机械上，用到了哪些参数，输入输出的电 压电流等。最后分析出出故障的原来，这个是对技术的提高比较好的方法，也是公司要求我们做的。还有出差到现场并不没有别人所说的那么美好，一个人的旅途总是那么寂寞孤独;还要忍得住孤寂、耐得住枯燥、拆得了机床、修得了 变频器、不怕脏、不怕苦、不怕累。这些都是售后技术人员的基本要 求。抗得了就勇敢的抗，抗不了就放一旁;毕竟背后还有一个公司，公司里还有那么多的伙伴支持着呢!都说售后服务是一个营销的过程，也是再营销的开始，我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取最大的利益。

服务工作总结 篇11

随着--年的第一场雪的降临，预示着--即将结束。--年的钟声已经开始倒计时。此时此刻，拿起笔来对自己在--年做一个总结，及来年的规划。自4月3号进公司至今已有8月有余。在公司的这些日子里，无论是在工作和生活上都感到十分愉快。

作为一名客服人员，在文化大厦物业客服工作中使我深深地体会到要做好客户服务工作，首先，要明白自己面临和要处理的问题是什么;其次，要用什么样的方式和态度去处理这些问题;然后，配合及时到位的服务和一颗对用户负责的热心去为客户服务。让客户在被服务的过程中感受到我们的工作价值。

进公司以来，我主要负责中商大厦的物管，水电等费用的收取，中商每月的收费率都达到90%以上，--年中商收费预算已超额完成。同时协助文化大厦函件的收发，投诉处理等相关事宜。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助下，尤其是在经理、主管、的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。在中商大厦费用的收取方面，曾遇到一些困难，比如中商是商住两用的楼盘，人员流动大，某些业户是住家晚上才在家，很难找到业主，在中商的安防，工程人员帮助我晚上收取相关费用，对此我十分感谢他们。

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。在保利的工作生活中，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;

在来年的规划方面，在做好工作的同时，积极查阅了解物业各方面的书籍，报考有关物业方面的资格证书，不断提高自己的业务水平。

外面飘雪越来越大，瑞雪兆丰年，明年保利即将迎来更加辉煌的一年。

服务工作总结 篇12

在售后服务部工作已经有八个月了，对公司的产品和售后服务这一行有了比以前更深的了解。售后服务部是一个挺受气，但是是一个很锻炼人的职业。通过这八个月的售后服务工作，对售后服务工作有了一定的认识和体会：

一、树立全局观念，做好本职工作

不管从事什么工作，树立全局意识是首要问题。现场技术服务也不例外，我认为售后服务工作的全局就是 树立企业形象，是客户对企业公司产品的满意度和忠诚度化 ，限度的保护客户利益，提高公司产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好售后服务工作，同时为了反馈产品从出厂至使用过程中出现的不良情况。以便在后续产品中得到及时改进，使产品更好的满足现场和客户的使用要求。

二、精于专业技能，勤于现场观察

随着船舶行业的不断发展，自动化程度的不断提高，以及新产品新工艺的不断涌现，作为一个售后服务技术人员，要在现场勤于观察，独立思考，多与现场技术工人交流，多与其他公司售后技术服务人员的沟通，了解船舶行业的发展方向以及服务技术人员的技术能力发展要求，能够在今后的新产品中更好更快的做好新产品的服务工作

三、属于沟通工作，强于协助协调

现场技术服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应具备良好的沟通交流能力，一种产品在很多时候是由于操作不当才出现了问题，而往往不是客户反映的产品质量不行。在这个时候，就需要售后服务人员找出症结所在，和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至企业形象的损害。

在船舶行业发展的新形势下，在刚刚经历了金融危机的大浪下，面对船市的复苏，在这个背景下，售后服务业应有新的工作思路。企业需要两只脚才能稳步前进：一是提高产品质量，是产品使用更加方便和简洁，二是完善的售后服务，及时的将公司的产品产品存在的问题以信息联系单和售后服务总结的形式发放给相关部门，预防同类产品中再次出现这类问题。

在今后的工作中，我会更加努力的学习相关的专业知识，使自己的工作更上一层楼。

服务工作总结 篇13

回顾第x季度来的客服工作，有得有失。现将第x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x季度初步完善的各项规章制度的基础上，x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

利用每周五的客服部例会时间，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、xx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、xx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xx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-----xx区首次入户抄水表收费工作。

六、xx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x月份，完成了、收楼工作;同时，又完成了部分xx区回迁楼收楼工作。

八、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xx区各大堂内购置了各种装饰品。

九、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。

服务工作总结 篇14

自着手经营星光通讯社以来，已经过去半年时间，在这半年的发展中，现象有好有坏，现分析如下：

1、历来存在的问题：

兴趣与热情随着时间的推移而逐渐减弱，尤其是到了一个“瓶颈”期间，大家会有双重疲劳，即“身体疲劳”与“心理疲劳”;

2、已经解决的问题：

工作上的粗心大意与时的态度，以上两点在以前是现象很严重，任何一个细节问题都需要在其身旁指导并提醒多次，更有甚者下一次还会再犯同样的错误。其次，做事时的态度不端正，总是抱着玩一玩的心态去做，等看到结果时又后悔莫及。但在部长们的悉数调教下已改善良多，此现象已基本不再发生，有了很大的好转;

3、亟待解决的问题：

任务派发下来时，做事情的积极度不高，每当有新的任务下来时，部长会让其自愿选择分工承担，而此时部门干事除极个别会主动承担外其余人总是沉默不语，硬逼部长最终以点名方式来分配任务，且气氛很压抑，干事们处于很被动的状态;

4、给学生会的批评和建议：

个人认为本届学生会较上一届相比，气氛确实够活泼，但形式过于松散，虽达到了部长与干事一律平等，但却不顾及后果。就整个学生会来看，在平时日常生活中14级干事的身上会出现不懂得基本礼貌，没大没小等的现象，且需经指出并加以批评过后才能懂得注意分寸，这会让许多部长以及老师深感不快，希望将工作作风加以严肃处理;

5、批评及自我批评：

纵观本学期的工作，本部门在与其他部门沟通时没有及时做好协调工作，有时会导致部门间发生轻微的口角冲突，从而致使学院在同时举行多个活动并且时间重合时出现跟活动人手不足以及拍照写稿等问题临时发生冲突，此处需要尽力改善，将所需跟的活动落实到个人身上，并加大力度去培养干事们做事时心中的责任意识;其次，本部门在工作时多数成员工作积极性不高，部长们没有充分的调动起干事们做事的积极性，没有深刻地分析问题找出原因所在。

学生会工作总结3

在学生会工作，让人觉得受益匪浅，刚开始进入学生会的时候羞涩胆小，但此刻能够担任团学例会的主持，这是一种提高，更是一种成长，一是靠着自我的努力，但更多是学长学姐给我机会。这一月多来在学生会的苦乐酸甜让人回味无穷。进入学生会之后才明白，还有许多东西要学，根本不像想象中的那么简单。为人处事，语言表达和人际关系都是有要求的。有人说加入学生会没有意义，还浪费了十分多的时间。我是不认同这种观点的，有付出总有回报的，你付出了你的时间，得到了经历和锻炼，而这种经历是其他人没有过的，从经历中也应当有体会、有所得，而你锻炼所得到的，会让你在其它人面前与众不一样，这些对我们将来进入社会都会有十分大的帮忙。

一、整个校学生会的核心

校学生会办公室就像是企业里的董事会，是整个学生会的核心。首要是传达上级指示精神，同时做好学生会每个学期的工作部署以及工作总结。湖南工学院学生会以“勤学务实圆融卓越”为宗旨开展学生工作，在学长学姐的部署下，一步一个脚印。我完成了既定的工作任务。我们定期召开校学生会办公室的工作例会，部署相关活动安排。在这一月多的时间里，本部门组织开展了一系列的活动。除了协助我校一年一次的运动会，还有圆融讲坛的相关活动，还自行组织了一系列的活动。例如：“流动图书馆”、篮球友谊赛等一些列活动，十分好的团结了同学，锻炼了校学生会办公室这个团队。

二、协调各个方面的关系

经过不断的学习及锻炼，此刻学生会各干部已经能做到这一点了。经过一个多月的磨练，我们已经实现了学期初的“分工不分家”的工作目标。同事们团结合作，相互信任，在工作的基础上各个干事之间也建立了深厚的友谊。这一点是难能可贵的。

三、本事可贵和热情更高

作为一个学生干部，基本组织本事是不可缺少的。但对工作的热情更显得难得可贵。尤其是刚刚进学生会的一段时间内，由于对十分多工作不了解，只能从最基层的成员做起，顾名思义就是多做事，什么重的累的苦的活几乎每个星期都有。一些同学认为这不是学生干部该做的，于是打了退堂鼓。还有十分多同学刚进来时，热情高涨，但一段时间后就锐气消磨殆尽。其实如果我们换个思路去想这件事，自我的心态也就好了。犹如那句话，“能忍受的就是锻炼，不能忍受的就是磨练。”

1、作为一个学生干部，自身应十分好地调整自我的工作心态，把每项工作都当成是一个提升自我的机会。同时，也应留意观察，用心思考，从一同工作的同事、上下属的工作中，取其长处，提升自我，应充分利用好学生会这个有利资源，既然为我们供给了交流的平台，就应当多从周围的人的身上学到些东西。当然，真正提高自我的服务意识也是十分重要的。总之，就是如果觉得“为同学服务”的动力不足以激发自我所有热情的话，就应当找到对自我而言更多更合理的动力，争取百分百的热情投入工作。

2、我认为作为一名学生会干部，应想方设法调动所有学生干部的进取性。第一，应加大对学生干部服务意识的培养。第二，应继续提高学生会各成员的归属感，团结，互助，和谐，温馨，管理更趋向人性化，让校学生会办公室真正有家的感觉。

3、主观能动力性差。我们应当先改掉自我内向的性格，学会善于推销和宣传自我，在工作中要勇于承担职责，主动为自我设定工作目标，并不断改善方式和方法。此外，还应当培养推销自我的本事，在领导或同事面前要善于表现自我的优点，在工作中犯了错误也要勇于承认，仅有善于展示自我的人才能在工作中获得真正的机会。

4、交流和沟通本事不强，多多锻炼，多多学习。平时多与别人沟通，虽然此刻本事有限，可是不锻炼自我的交流沟通本事，本事只会停滞不前。

四、克服浮躁与急于求成

作为一名干事，课业的繁重，工作的忙碌，使得我们不得不去赶做一些工作，从而导致了工作质量下降，应对这种情景，我们一是要树立正确的价值观，不仅仅要协调好工作和学习的关系，同时也要注意专心致志，工作的时候就要认真工作，学习的时候就要认真学习，在这样的方式下，才算是真正的做到工作学习两不误。二是要脚踏实地，做好长时间工作的心理准备，不要去想一些所谓的 捷径 。

一路走来，有欢笑有泪水。校学生会办公室干事是一个美丽的光环，当然在背后也付出了比别人多出十分多倍的努力。期间也承受了十分大的压力，可是有压力才有动力。在辛苦的同时，也学会了享受这个过程。我们的工作面临十分多新情景和新挑战，仅有不断学习，不断开动脑筋，不断创新，才能不断把学生会工作推向前进。

服务工作总结 篇15

客服是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的商场客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论在线咨询是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注在线客服显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。因此，在和顾客沟通的时候，必须注意一下几点。

首先，不要与客户争辩。销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。

即使我们在线下很不生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。线上的我们应该耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。微笑是一种自信的表示，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

第三，不要直接质问客户。与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。比如：您为什么不买我们的产品?您为什么不信任我们?您凭什么认为我们的产品不是正品?诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的。

最后，推销要有互动性，避免单方面推销。什么样的销售才是最成功的?我认为实现双赢的销售才是最成功的。实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。

在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

服务工作总结 篇16

一、基本情况：

我院的“青年志愿者服务”是由团总支统一组织管理，设团总支书记一名，宣传委员一名，组织委员一名。为了进一步规范我院青年志愿者的管理，全面推进我院青年志愿者服务事业不断走向深入，于20\_\_年5月4日成立志愿者服务队。20\_\_年8月19日我院“志愿者服务在医院”活动正式启动

二、活动目的：奉献爱心，服务社会，锻炼自我。

大学阶段,是我们人生的重要里程碑，参加工作后更应投身社会实践奉献爱心，服务社会，锻炼自我，组织青年志愿者,积极参加社会服务，是提高自我，锻炼自我的有效途径。从社会需要上来讲，社会需要我们的奉献，需要友爱，这是当代大学生肩负的历史使命，也是应具备的起码素质。

三、活动宗旨：为人民服务，为社会服务。

为人民服务是每一个公民应尽的义务，更应该是当代大学生应有的道德观念，作为一名青年志愿者，尤其要有清醒的认识，本着为人民服务，为社会服务的宗旨，增强责任感和使命感。坚定信念，开拓进取，发奋成才，建功立业，为实现中华民族的伟大复兴作出的更大贡献。

四、活动介绍：内容丰富，成效显著

1、开展“青年志愿者服务”活动

20\_\_年5月4日扎兰屯市人民医院团总支成立“青年志愿者”服务队，自此，院团总支青年志愿者服务队组织青年志愿者在三角地广场组织“青年志愿者服务”队成立仪式。同时健康分队、爱心分队、环保分队开始了首次“青年志愿者服务”活动。

健康分队：在三角地广场对群众义务体检(检测血压、开展健康宣教、健康咨询)

爱心分队：看望社区老人，为社区孤寡老人整理、打扫房屋、陪老人聊天。 环保分队：吊桥公园是扎兰屯市的窗口，长期因为人为原因环境受到影响，

志愿者环保分队清理了吊桥公园中死角垃圾，为我们美丽的环境争光添彩。

广大青年志愿者积极配合志愿服务队的安排，吃苦，耐劳，树立青年社会榜样。

2、开展关爱空巢老人活动 建立“长期服务对象”

扎兰屯市人民医院团总支于20\_\_年5月4日开始，与社区达成长期的协议，进行长期的服务。经社区工作人员介绍，帮扶的对象是一位是孤寡老、一位没有儿女、一位是军烈属都是为国家建设出过力流过汗的人，可现在他们有的生活不能自理，有的没有儿女，他们需要社会各界人士的关怀和帮助。自那以后，院团总支组织青年志愿者定期帮助打扫卫生，整理内务，擦洗玻璃，与荣誉军烈属家属谈话。在多次的活动中，我院志愿者已和老人们结下深厚的友谊。旨在长期开展志愿者服务活动。用广大青年志愿者的实际行动表达一份爱心。全体志愿者的服务受到了大家的好评。

3、在院内开展“志愿者服务在医院”活动

进一步完善我院志愿服务体系，积极培育文明风尚，推动志愿者医院服务事业深入发展，20\_\_年8月19日，由医务科、党办、团支部共同组织开展的“志愿者服务在医院”活动

志愿服务作为一种先进的社会动员服务方式，为公众搭建了参与社会服务，实现自身价值的全新的实践平台。医务科主任江波希望我院的志愿者成为促进现代医学技术与社会人文精神更紧密结合的助推器，推动医院的服务，促进医患的和谐。在志愿者服务中，志愿者要了解科室分布以及我院的分科系统，对患者进行预检分诊，在工作中提高自身业务水平。志愿者是我院的新生力量，同时也代表了医院形象，通过志愿者服务，建立沟通医患之间的新桥梁，改善医院服务水平。提倡服务社会，关注健康。

青年志愿者活动的开展增强了青年人的实践能力和适应能力, 实质上反映了当代青年助人为乐、甘愿奉献的时代风貌和精神风貌，我院志愿者在院领导和院党总支的带领下，发扬助人为乐的优良品质，使我院的志愿者活动走向新的辉煌。

服务工作总结 篇17

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。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。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，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。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几

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，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。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。

二立足本职，爱岗敬业

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。

三微笑服务——客服基本素质之一

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：

一做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

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。

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