# 2024年客服心得与体会 客服心得体会简短(17篇)

来源：网络 作者：浅唱梦痕 更新时间：2024-10-16

*客服心得与体会 客服心得体会简短一1、语言交流技巧方面：(1)与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和;向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚;遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽...*

**客服心得与体会 客服心得体会简短一**

1、语言交流技巧方面：

(1)与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和;向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚;遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替;如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”;不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现“漏保、招商、农业、工商”等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

(2)在用户电卡出现问题需要修卡时，应先向用户致歉，介绍网点时，可以特意声明“您稍等，我帮您找一个最近的网点”，并向用户解释清造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端;接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”;因各家银行24小时购电网点使用的不全是‘一卡通’，其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说‘银行交易卡’。

(3)接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决;该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便或答复用户一些不确定性问题和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想;与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

2、业务及问题处理方面：

(1)新建小区，咨询有关临时转正式用电问题：可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

(2)关于卡表退费问题：可以这样解释：如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费，其它情况原则上不予办理,但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

(3)关于石景山校表问题：如遇到石景山区用户想校验电表的话，可以解释：因校表部门是周一至周五行政时间上班，如用户上午报修一般当天就能安排处理，可以向用户解释清楚，以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当天安排，如用户报修几天后未处理要求催办时，可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系约时。

(4)当用户反映电表表内开关合不上时，一定要给用户核实电量，不管新表旧表，因电表零度会自动掉闸，不输入电量的话开关也是合不上的，但这种情况属于正常现象，请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路，从而使表内开关掉闸或合不上，只有将有问题的线路断开后合表内开关，才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座，因线路短路可能会造成打火，会有一定危险。

(5)关于询问计划检修停电范围的问题：可以这样解释：因为电力公司的线路是错综复杂的，具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考，做个提醒，具体可以向房产单位确定一下，因为您既然住在这个小区，作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。

(6)如接到用户来电话反映我公司人员在抢修现场由于某原因与用户发生争执并有打伤用户行为时：可以这样解释：既然已经出现打伤人的情况，且您在现场有人证、物证，这种事件就不在我们服务范围以内了，建议您可以采取法律手段，找公安机关或拨打110等来现场查清事实，如确属我公司人员责任并造成轻伤及以上后果的话，我们工作人员就要负刑事责任了，且我公司也会对其直接责任单位和个人进行考核。

(7)如接到单位电工来电话反映处理内部故障，请我公司配合停电的\'，尽量让电工自行处理。因电工都应持有电工本，并由劳动局专业考试合格后才能取本，凡持证者都应具有低压带电作业技能，如确属电工能力之外的工作，再酬情安排。

(8)关于投诉问题：如接到用户投诉电话，应先诚恳地向用户表示谢意“欢迎您对我们的工作提出宝贵意见和建议，这样有利于我们工作的完善和提高”。对用户投诉内容应仔细倾听，找出用户想解决的问题关键，尽量与用户沟通，帮用户解决问题。但也不能对用户一味的盲目遵从。如我公司服务或人员确实存在问题理所应当要记录，但如根本没有过失，就算用户投诉也不能受理。例：用户补卡需带房产证明，但有些用户不理解想投诉，可以向其解释：带房产证明也是为了避免将来产生不必要的纠份，是为用户着想，此类投诉就没必要受理。对于欠费停电用户要求投诉的，尽量向其解释清楚相关法规政策，并应将欠费交清避免停电，如用户对我公司其他工作不满意的话，可在解决用电问题后再来电话反映，从而减少投诉单的生成。

(9)现发现东城区一些居民表前都装设刀闸，此闸是为了方便处理用户内部故障的，产权一般属于电力公司和房产单位共有，两方均有权处理。

(10)用户室内漏电保护器旁有两个按扭，一个是复位按扭：当线路短路或漏电，开关掉闸时，按一下此按扭开关即可合上;另一个是试验按扭(有t字型标志)：如果电表出线有电，按一下此按扭，开关就会掉闸，如无动作证明电表出线可能没电。一般情况下，用户应每个月做一次掉闸试验以确定漏电保护器是否正常。

3、工作单处理及其它方面：

(1)因现在发派工作单已经开始考核，值班员在记录地址时要详细准确，内容应简明扼要，像一些“望查看”、“电工已查”、“请先联系”、“强烈要求”等话没必要填写，确有重要事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写，可以节省我们填写时的思考时间，也便于值长管理。不要出现错别字及病句，尽量在填写完成后再挂断电话。

(2)值班员应保持较高的工作积极性，多利用业余时间学习专业知识，平时虚心求教，组员间互相配合，团结协作。对于平时出现的问题或重要信息，应及时记录总结，从而提高业务水平。在工作中要控制自己的情绪，保证每天的工作质量。遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。端正服务态度，将我们的服务由被动转为主动，提高服务意识，站在用户的立场去看问题。

(3)对于已有结果的工作单，如用户有疑议的，不要轻易听信用户，可以帮其联系基层，了解具体情况后再向用户解释，与用户谈话中不要随便表态，分析谁对谁错等。

(4)接到远郊反映停电电话，如没有事故上报需转到属地客服时，可以在转接后点击会议，可以了解到是否出现故障，如属于外线故障应上报值长发布公告，使再次接到此处电话的值班人员方便判断

**客服心得与体会 客服心得体会简短二**

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客;其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间;打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，向同事学习，取长补短，共同进步，为公司的明天而尽心尽责。

**客服心得与体会 客服心得体会简短三**

首先想说说的是团队的组建，一个公司的客户服务部从无到有，该如何组建呢?我觉得第一步应该是先立制度，制度是组建团队的基础。具体需要哪些制度是需要根据公司情况和服务对象而言的，基本的制度应该包括:

客服部门管理制度

投诉管理制度

业绩考核制度

处理问题流程

制定制度的同时，招聘作为整个客服工作的重点也应该同时开展了，正如文章开头所说，优秀的客服人员往往具有一些性格特质，因此在甄选的时候通过谈话，问卷等方式沟通基本上可以知道一个人是否适合从事客服工作，谈话是最好的方式，因为客服工作就是直接沟通的过程，面对面的谈话更能识别出一个人是否满足客服工作的要求。在招聘客服助理的时候，可考虑心态积极，沟通能力良好的应届生。应届生优点是积极，接受能力强，可塑性强，但也存在一些缺点，如心态容易不正，工作经验不多，不够成熟等等。

在团队组建的同时，尤其要注意的是分工要明确。在有流程的基础上，搞清楚诸如碰到谁受理，怎么处理，谁反馈，谁跟踪，谁记录等等。

团队需要经常进行培训，包括业务知识和沟通技巧，特别是更新了的业务知识，具体可以邮件和例会等方式实现，原则是简单有效。

其次谈谈客户期望的管理，在软件行业，由于客户使用习惯以及业务变化等多种原因，提出变更的需求是经常的事情。如果客户提出的事情都答应，不可能，如果拒绝客户，又怕影响公司形象，这就涉及到需求管理中的一个环节-客户期望管理了。客户期望管理的最高原则是信誉，也就是答应客户的事情一定要按时办到。没有信誉，其他技巧都免谈。其中一种方法叫做“降低承诺，提高交付”，如果一件事情预计需要1个小时完成，你应该和客户说需要一个半小时或者2个小时，因为很难保证实际情况会不会超出预计，而提前交付比延迟交付效果要好得多。还有就是在不能满足客户的需要的时候，需要耐心有技巧的解释，如果平时信誉良好而你又解释得当的话，十有八九客户是会理解的。

还有一个客服人员业绩考核的问题。良好的业绩考核制度是保持客服人员工作积极性的一个重要因素。我个人觉得可以从以下方面考虑:客户满意程度，考勤情况，工作量饱满情况，工作及时完成情况， 团队协作精神，岗位纪律，工作态度，工作积极性，工作创新能力，月度工作推进情况，负责人考评，日常考评，业务知识考核等都可以纳入考核。

**客服心得与体会 客服心得体会简短四**

时光荏苒，白驹过隙，曾几何时还在追忆青葱的校园时光，憧憬未知的明天。如今我已是一身深色工装，坐在属于自己的小方格子里，运用自己的专业知识尽力地回答着客户们的问题。是的，现如今我成为了一名客服，一名专业的银行客服，时刻准备着为客户提供自己专业的帮助。

有人说客服工作无非就是动动嘴皮子，不需和客户直接面对面，简直是最简单的工作。

也有人说客服工作是辛苦的，电话一个接一个，手、眼、耳、脑、嘴并用，身心俱倦。

然而，在我短短几个月的客服工作体验，我觉得，客服工作就好像那杯浓郁的咖啡。每一口都会有不同的感受。

一杯香醇的咖啡端上桌前，是需要时间的等待的，磨豆、打奶、拉花装杯都是香浓的积淀。从光明楼到电银16楼教室，每一个阶段都是现在上线接听的基石，那看似“枯燥”的日子，其实正是现在的准备。

初至电银，往来于16层电梯之间，却对停靠的中间楼层时刻怀揣着那颗好奇的心。是啊，客服的工作是什么样的?工作的场景是什么样的?这些好奇一直萦绕在我的脑海，陪我度过那段培训的日子。这不就是初次把一杯咖啡端向你面前，你在迫不及待想要去品尝吗?

凑上前去，伸鼻一嗅，一阵浓香。这种感受就是我被安排暂别16楼，聆听老员工接电话的心情。听着老师们熟练准确的解答客户的疑问，心里充满羡慕，同时也默默期待自己也有这么一天。

啧口一品，瑟瑟的苦味压制味觉。刚刚上线的我，心里怀揣着紧张与不安，为无法第一时间帮客户解决问题的焦急与愧疚，这种感觉就是醇香香味咖啡下的幽幽苦涩。

渐渐的，我真正的体会到了客服工作的甜，这些甜就好似爱上咖啡后所品味到的淡淡苦涩中蕴藏的丝丝幸福的醇香与甘甜。这些甜不但来自于为客户解决完棘手问题后的一句衷心“谢谢”,更来自于老员工对我们的帮助与支持，不但在业务上对我们谆谆教诲，更是为我们疏解心理压力。正是因为他们的支持，给了我这份品尝甜的勇气与底气。

我的客服生活，每天都在用心体会。

**客服心得与体会 客服心得体会简短五**

我从20xx年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次违规配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护建立维修巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。嬴得了业主对物业管理工作的理解和支持。

九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。劳酬君子，天道酬勤。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗!

**客服心得与体会 客服心得体会简短六**

首先要感谢领导对我的信任和支持，是你们的信任和支持给我带来了对工作的热情和信心，随着导医新形象的树立和咨询业务营业额的稳步提升，我们带着喜悦、带着经验、带着对现状不满、带着对新年的计划和希望进入新的一年，我将总结去年的经验和不足，不断完善和提高自己的管理水平，有效提高部门工作质量。在目前的工作中，我主要负责客服导医和咨询热线的管理工作，根据拟定的工作计划和领导的安排，本部门工作顺畅，由于入职时间短，现将工作3个月的主要工作进行总结，敬请批评指正。具体总结如下：

一、主要完成的工作

1.客服导医的管理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等;特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言;平均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部(发杂志)等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

2.咨询热线工作

咨询热线工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。3月来，从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在吴总和董主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%的成绩，从而提高了社会效益和经济效益。

二、工作中的几点不足

1.由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知识相对欠缺，虽然工作中小心瑾慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

2.对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

3.由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机决定的能力，在工作中有时会感觉这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

4.电话热线方面的不足主要体现为：相关知识和经验较少，工作预见能力不强;对市场信息了解不够;专业知识不足，没有做好员工的培训工作。

三、工作建议

1.院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

2.医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

3.医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收入消费者，尤其是咨询预约病人。

4.加强对全体医护人员业务技能、服务管理和医疗法规等知识的培训。

5.开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体人员进行宣教，以免影响工作效率。

6.让全员树立“顾客不满危机”意识，让员工参与院服务质量管理，创造最大顾客价值。

7.希望能多给一些外出培训的机会，以提高自身素质，更好地为医院效力。

四、明年的工作计划

1.努力学习医护专业知识，提高管理水平;

2.继续做好对客户的调查、回访和跟踪问效工作;

3.加强导医工作的管理，提高服务质量;

4.做好全院员工礼仪培训工作;

5.加大电话营销方面的学习力度，做好咨询热线工作。

**客服心得与体会 客服心得体会简短七**

\_\_年，我司客服部在总、省公司客服部的科学有力指导下，紧密围绕公司总经理室提出的“抓稳定、夯基础、防风险、重效益、树品牌”的年度工作指导思想，坚持“以客户为中心”，以“管理升级、服务升级”为目标，不断强化服务意识、提升服务技能和创新特色附加值服务，在工作任务重、人员配备紧张的情况下，较好地完成了总(省)公司下达的各项任务

指标，对提升公司服务质量、塑造企业品牌形象、促进一线业务发展发挥了重要作用。现将\_\_年我部门工作情况汇报如下：

\_\_年，我司客服部在上级的正确领导和直接(大力)支持下，紧紧围绕公司总体发展目标，注重部门规范管理，主动靠前服务一线，延伸放大客服职能，实现了客户满意、领导认可、自身提高的预期目标，为我公司业务发展提供了良好的后援保障。

(一)、建章立制，注重夯实工作基础

\_\_年，为进一步提高工作效率、提升服务技能、规范业务处理、提升客服满意度，我部建立健全了一系列管理规范：

1、建立了客户服务工作日志，规定所属人员对每日工作详情以及需上级或其它部门关注的事项进行记载备案和及时反映、反馈;针对工作中暴露的问题，部门负责人要定期不定期进行总结梳理、制定措施、有效应对、防范风险。

2、建立了客户服务差错考核制度，严格客服人员工作流程，对工作中出现的问题或差错实时记载，定期进行汇总、讲评、反馈，并作为考评的重要依据。

3、严格按照总公司相关要求，对客户回访、客户投诉、二线业务处理流程和问题件跟踪处理等客服制度及流程进行了全面梳理和修订完善。

4、针对我司客服部新员工多、工作职能不熟悉的情况，按照总经理室的要求，我部于对全区客户服务人员履职尽责进行了全面摸底，建立了员工档案，科学细化了客服岗位职责，逐一明晰了人员奖惩指标，极大地提高了客服人员的工作积极性和主动性。

(二)防控风险、高度重视回访工作

\_\_年，我司客服部始终把回访工作作为防范经营风险、确保公司业务持续健康发展的重要抓手，努力做好回访工作。

1、在公司总经理室的高度重视、有力领导下，我部对公司回访工作中的重点、难点进行了梳理，针对一些簿弱环节加强改进，并对出现的问题制定了整改措施。

2、加强对问题件的跟踪处理，与公司司各部门进行协调沟通，强势控制因问题件可能引发的一系列有损公司形象的负面效应，确保了公司业务的持续健康发展。

3、适时制定总、省公司的相关文件要求，重点宣传客户服务工作的重点难点，提供客户服务信息，通报各类违规违纪现象。

4、及时对回访工作进行准确的分析，将客服工作主动融入一线展业、后台支援等各项工作中，为公司有针对性地开展运营管理提供科学合理的数据支撑。

(三)、诚信服务，稳妥处理客户投诉

在工作中，我部的工作人员始终牢记“顾客至上，服务第一”的工作“专业、真诚、感动、超越”与公司“成己为人，成人达己”的企业文化有机地结合起来，做好每项服务工作，在保障客户利益的同时，又维护了公司的形象。

(四)、立足本职工作，树立国寿品牌形象

\_\_年我部在做好基础工作的同时，按照总省公司的相关要求，陆续开展了“3。15消费者维权日”、“6。16”国寿客户节、“精彩无限、鹤卡相伴”感恩系列活动、“国寿大讲堂”、“健康好帮手”、特约商家专场活动、vip客户华西专场体检等等回馈客户的活动，通过系列活动的开展，大力宣传“国寿1+n”服务品牌，树立公司的品牌形象，增强公司的市场竞争力。

(五)、努力学习，提升部门工作人员的工作能力及自身素质，同时加强与各营销部门的协调沟通，紧密配合销售部门的工作。

1、我部利用多种形式加强各员工的业务技能培训，加强客服人员的学习能力、专业能力、沟通能力和执行能力等，建立一支高素质的客服队伍，提升了全员整体综合素质，增强了客户和销售人员的客服满意度。

2、为了更好地与销售部门做好协调沟通工作，促进公司的业务发展，我部开展了多次培训进职场的机会，认真聆听业务伙伴的问题和需求，同时听取销售部门的意见和建议，对工作的一些不足之处加以总结改正，进一步提升服务水平。为协助业务的发展，客服部对各公司销售部门进行了客户资源数据分析需求的调研，以便为各展业团队提供目标客户信息。

**客服心得与体会 客服心得体会简短八**

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉间来到\_花园\_物业客服部已两年多了。20\_\_年对于\_物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。在这之中，客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年8月份来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结如下：

一、深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度。

在20\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_\_年根据领导提出“一年打基础，二年上层次，三年创优秀”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。20\_\_年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的`广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

二、深刻了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训。

自20\_\_年8月开始交房以来，园区整体一期工程已完工\_栋，共计\_户住宅，共\_单元。二期工程已完工\_栋，共计\_户住宅，共\_单元。总体上已收楼\_栋，办理入住\_户，其中具备办理入住条件共\_户，未办理入住手续为\_户。闲置房屋共计\_户，其中空置房\_户，样板间\_户，工程抵款\_户，施工单位办公借用\_户，具备办理入住条件未办理入住\_户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

三、落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务。

1、每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患\_\_起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知\_份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2、负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计83户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3、责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到\_%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4、负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有\_户业主家相关问题未得到妥善处理。

5、为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展20\_—20\_\_年b区物业服务费用收取工作(延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内)，b5已到期\_户，现已催缴收取\_户，b2已到期\_户，现已缴纳\_户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

20\_\_年8月是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来20\_\_年全新的一月里，我要努力改正过去一月工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

1、继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。

2、加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。

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

4、多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

**客服心得与体会 客服心得体会简短九**

20\_\_年的工作已接近尾声，一年来，在企业经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，企业经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。企业通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为企业永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕企业总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从内强素质、外树形象着手，通过狠抓企业各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立企业良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

2、针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20\_\_年6月，总企业举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化企业业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分企业筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得;根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级企业文件精神，面向所有客户推出国寿1+n服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切企业与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立企业良好的对外形象。为切实有效的开展活动，企业成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升企业服务水平，充分维护了客户权益，树立了企业良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了企业品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，一切为了客户着想，不断创新服务内容

1、积极配合分企业做好vip客户工作为了进一步构建企业vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分企业开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立企业良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了企业的知名度。

2、企业理赔部把上门送赔款工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现企业人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20\_\_年的工作如何进行改进做如下安排：

(一)抓紧分企业下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，20\_\_年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分企业下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行企业综合柜员制，更好的为客户服务。

(二)配合企业团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合企业团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进企业业务持续、健康地发展。

(三)以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释国寿1+n服务内涵。

1、配合分企业在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证两鸿满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20\_\_年开门红奠定基础，以进一步提升企业服务品质，增强客户对企业的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

**客服心得与体会 客服心得体会简短篇十**

现在社会竞争很大，想找个好的单位工作真的不容易啊!真的感谢帮助我的人，以及公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有那么好的机会学习!

从6月27日我到无锡群泰物业客服部工作，主要工作的内容是:接待客户、相关业务的办理、费用的收取及缴纳统计、客户信息反馈，以及客户档案的管理。想想自己刚进公司的时候，对物业可以说是一知半解，实际应用更不是件小事。刚开始由于一切都还没有正式启动，只是学习些书本的理论知识，到后来针对塔楼部分的签约，以及对我们最大业主百脑汇商场的服务。可以说到现在已经对物业有个笼统的概念。anyway，做客服就是要维护好每一个客户，在我看来，客服部是公司的心脏部门，客服专员素质的高低和业务知识水平的高低直接影响到整个公司的动作和利益。作为一名客服专员，首先要具备的就是服务的意识和心态的稳定，客服客服，说的就是要用心的为每一位客户服务，而且要服务到让自己满意，没有把客户的需求摆在第一位，那么他就不是一个合格的客服专员，因此作为客服专员的我，就应该把服务素质摆在首位，坚信没有做不到，只有想不到，心有多大，舞台就有多大!简单的事，重复的做，重复的事，快乐的做，快乐的事，天天做!

要做好本职工作，想成为一名专业的客服专员，有了很强的服务意识和心态与沟通还远远不够，还要有一种责任心，多一份责任感，多为客户着想，这样才能做得更好，过得才会更充实而有意义!

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取、学习，成功永远是属于有准备的人!我希望在公司继续努力工作，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会!趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞速发展，知识更新的速度日益加快，人们要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度。you are never to old to learn为了更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得:

1.肯定自己。客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好:“销售员成功的秘密武器是，以最大的爱心去喜欢自己。”

2.养成良好的习惯。有人习惯每天至少打10个电话给客户，了解客户的需求，也有人每天打不到3个;有的人将下班时间定为晚上9点，也有人5点半就想着回家;有的人每天晚上都安排好明天的日程，也有人永远不知道今天早上该做些什么……人们在不知不觉中养成习惯，也在不知不觉中造就或阻碍自己，这就是习惯的力量。每一个人都是习惯的奴隶，一个良好的习惯会使你一辈子受益。如果你是客服员，不妨问问自己有哪些“成功的习惯”?

3.有计划地工作。每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要了解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。

4.要具备专业知识。客服员要具有业务及其有关的知识。比如“我们塔楼周边的一个租赁费用的情况”“我们提供的服务是不是完善”“塔楼的物业费有些什么”面对客户这一连串的咨询而无法提供完整或立即的答复，“我再回去查查看”、“这个问题我请经理来跟你说明”、“这一点我不太清楚”这样绝对不是个专业工作者的态度。于是你的价值马上被打折扣。现阶段我们客服员，就要尽量让每一个客户对我们产生信任感。我们一直都坚信没有做不到，只有想不到的观念!

**客服心得与体会 客服心得体会简短篇十一**

在时间的流程中，我常常审视自己的脚印，自20\_\_年4月中旬有幸加入到\_\_物业公司，作为财务室的一员，当然，\_\_物业公司的财务工作还要代售电及收取物业费，然而，通往这扇大门的道路是条坎坷之道，遇到挫折摔倒是常有的事，但在摔倒以后，稍有理智的人，都会从失败中总结出一个正确的论断，就会重新踏上征途，继续去走一条有意义的人生之路，而且会比之前走得更快更稳。在此感谢给我理智的人们，正是因为你们给我勇气，使我在遭受了挫折以后，总会得到一个明白，正是这个明白给了我经验，给了我智慧，给了我百折不回的意志。

出纳的岗位工作职责权限主要是：负责现金、支票、发票的保管工作，要做到收有记录，支有签字;对现金收、支的原始凭证认真稽核;根据原始凭证，记好现金和银行帐，做到记录及时、准确、整洁、无误。并按日核对库存现金，日清月结;严格遵守现金管理制度，库存现金不得超过定额，不坐支，不挪用，不得用白条抵顶库存现金;负责到银行办理经费领取手续，支付和结算工作;收付现金双方必须当面点清，防止发生差错等重要任务。

以上简单的概括了出纳岗位的日常工作，一两个字便可以将其说完，其实看似无足轻重，事实就马虎不得。要做好出纳工作绝不可以用“轻松”来形容，出纳工作绝非“雕虫小技”，更不是可有可无的一个无足轻重的岗位，出纳工作是财务工作中不可缺少的一个部分，它是经济工作的牵导线，这个财务关把不好，将给企事业单位造成不可估量的经济损失。因此，它要求会计人员要有全面精通的业务水平，熟练高超的业务技能，严谨细致的工作作风。显然，财务者必须做到三心而不能两意，耐心、细心、专心者不自欺，才是成大器干大事的根本。财务工作不仅责任重大，而且有不少学问和技术技能，需要好好学习才能掌握。

然而，有些人有些事有些物不是如人所愿的，就像天空不会永远都是晴天，天气预报有时也会估算错误，下雨了，没有雨具，你就只能是个落汤鸡。此时，必须要把心态调整好重新上路，绝不允许在通往成功之路被淋感冒。事实上有时候付出了，机遇来了，真的未必会有回报，因为机遇不是获得成功的根本原因，锲而不舍的追求才是成功最重要的条件。所以，对人对事对物一定要问心无愧，对得起自己，做好自己的本职工作才是基础，只有追求了珍惜了才不会后悔。只有锲而不舍的追求目标，成功终有一天会找上你的。

我是初次接触物业管理工作，对物业管理的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

随着物业管理在居民生活中的不断深入，提供业主满意的服务成了物业管理企业保持绝对竞争优势的首要法码。要想赢得业主、赢得市场，就要不断提高服务质量和管理水平，而往往业主对服务的认可源于提供服务者的真诚。

**客服心得与体会 客服心得体会简短篇十二**

不知不觉，忙碌的一年又要过去了，回顾这一年的工作历程，我深深感到银谷企业蓬勃发展的热情，银谷企业人拼搏的精神，作为银谷美泉的一名员工，我以自己能成为银谷人而骄傲，愿与公司同成长共进步。以下是我\_\_年来公司的一些心得总结。

一、个人销售概况和体会

我是银谷美泉销售部门的一名普通员工，刚来时由于对房地产方面知识不是很精通，对新环境,新事物也比较陌生.整个人也很拘谨.但在公司领导和热心同事们的帮助下,很快了解到公司的企业氛围及与项目相关的房地产市场知识和资讯.也深深感觉到自己身肩重任.作为企业的“形象大使”,企业的一扇窗口,自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象.所以更要提高自身的素质,高标准地要求自己.在高标准的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能.此外,还要广泛了解整个房地产市场的动态,走在市场的前沿.经过这段时间的磨练,我已尽自己的力量,努力成为一名合格的销售人员,并且努力做好自己的本职工作。

面对房地产市场的起伏动荡,在公司管理层指导下,银谷美泉于今年\_月份一期开盘，7天便销售90%，创下今年\_月份全市商品房销售第二名，成为一时佳话，当然这和我们每位同事积极主动工作及配合是分不开的。我个人最后也取得了成交合同额18277202万元，全部回款的好成绩。经过这段磨炼，我不仅从中得到了不少专业知识，更重要的是银谷人的精神面貌也无时无刻打动着我，使我自己在各方面都有所提高。

20\_\_年\_月底公司二期开盘至今，在大势不利的情形下，凭着优良的产品和优质的口碑，银谷美泉还是销售了开盘量的1/3。其中尤其以3，4居大面积的居多。由此可以证明在大势不好的市场中，有一定经济基础条件的购房者还是很认可本公司的产品，同时，也吸引了同行的`眼球，多次接待慕名而来的同业销售和策划市调工作。

二、个人销售工作中问题

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量职工工作的好坏的标准，自己在从事销售工作以来，始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中得条款要求自己的行为，工作至今以来，在销售工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解房产知识的同时认真分析市场信息并适当的给自己制定营销方案，以求共同提高。总之，这一年得实践使我体会到：作为销售员，销售技巧和业绩至关重要，是检验销售员工作得失的标准。今年由于全球金融危机导致房地产行业整体不好，加之自己对市场瞬息万变的应变能力有欠缺导致对客户掌控不好，二期业绩欠佳。销售是一种长期循序渐进的工作，不存在完美无缺的产品，熟悉产品知识是搞好销售工作的前提，服务热情也是对销售员至关重要的一点，所以销售员自己更应正确自己的工作态度，务求与客户沟通使客户对你的销售方案感到满意。

三、20\_\_年工作计划

总结一年来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他销售员和同行学习，取长补短。\_\_年自己计划在去年工作得失中总结和改善，争取重点做好以下两个方面的工作：

(一)依据08—\_\_年销售情况和市场变化，自己计划将更着手重点在：丰富加强自己的房产销售技能，以及通过和同事之间不断演习与客户之间的谈判或者类似这种销售实战方式来更加完善巩固自己的理论知识，务求不断提高自己的综合素质，也能更好的完成公司的销售任务。

(二)为确保完成自己在新的一年里给自己制定的销售任务，平时应积极搜集市场的信息并及时汇总纪录，不仅如此，对时事新闻和整个市场的动态也要时刻掌握，适时的情况下，自己也要多看一些书籍，不仅可以增加自己的知识面，也多了和客户谈判的内容，不会使谈判单一性，力争比\_\_年上升到更高的一个层面上。

四、对销售管理中的几点意见

(一)\_\_年，希望公司为了配合销售员更好的完成销售业绩，能尽可能快的为销售员提供完善的销售道具(样板间)，便于客户成交并促进销售额的提升。

(二)由于市场萎缩、同行竞争激烈且价格下滑，\_\_年领导应认真考察并综合市场行情及销售员的信息反馈，制定出合乎市场行情的三期价格，以激发销售员更大的销售热情。

在银谷的\_\_年对于我来说，是有意义的、有价值的、有收获的一年。我相信：在每一名员工的努力下，在新的一年中银谷美泉将会有新的突破、新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，取得佳绩。

**客服心得与体会 客服心得体会简短篇十三**

自\_\_月份慈铭体检中心正式开始运作以来，客服部在近一年的工作实践中不断地发现问题，并对问题做出详细的分析，加以改正。目前，客服工作已较之前有了很大的提升。现将近一年来的工作总结如下：

一、近一年的工作情况

客服工作内容包括基本情况和检后延伸服务。在近期的工作中，热情接待来到体检中心的客人，详细解答客人提出的问题。对于来店体检的客人，根据其自身特点，为其量身定做属于他的体检项目。体检完成后，对前来体检中心领取报告并咨询体检结果的客人，客服医生耐心、认真、专业的为其讲解并结合客人的健康状况提出保健养生建议。

二、工作当中存在的问题

客服工作刚刚开始，我们都是在工作中不断地发现问题，改正问题，在工作中进步。

1、近两个月的工作中发现，体检中心个科室之间的交流联系不够，希望在今后的工作中，各科室工作人员可以加强相互之间的联系。

2、由于是刚开展新的工作，所以一些工作内容并不熟悉，在不断地工作中，我们对于客户体检报告如何进行分类有了进一步的了解，在今后的工作中，对于客户的报告进行合理的分类、登记和保管。

3、对于客户报告的领取的流程从刚开始的不熟悉，到现在制定了相关的规定，并严格执行。

4、重大阳性的标准和结果的通知：重大阳性的标准现在有了一定的认识，但对于结果的通知还不是特别明确。

5、在体检系统中，客户体检报告送达客服部后，与销售部之间的交接存在着很大的问题，对于客服与销售交接过的报告，客户报告的状态不一致，会出现(在客服、在配送中心、终检完毕等)。

过去的一年中，在慈铭体检中心各级领导的带领和全体医务人员的相互帮助中，对于客服工作有了详细的认识。相信在今后的工作中，我们的工作会越来越好!

**客服心得与体会 客服心得体会简短篇十四**

20\_\_年即将悄然离去，20\_\_年步入了我们的视野，回顾20\_\_年工作历程。整体来说有酸甜苦辣。回忆起我\_\_年6月24日进的公司一直到现在，已经工作有了1年多。今年整个的工作状态步入进了正轨，并且对于我所从事的这个行业防伪标签有了一更加全面的了解，成功合作的客户也是日积月累，同时每次成功合作一个客户都是对我工作上的认可，并且体现了我在职位上的工作价值。但是整体来说我自己还是有很多需要改进。以下是我今年总结工作不足之处：

第一：沟通技巧不具备。每天接触不同客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐。语言组织表达能力是需要加强改进。

第二：针对已经合作的客户的后续服务不到位。

看着自己成功客户量慢慢多起来，虽然大的客户少之又少，但是自己还是在尽心尽力的维护每一位意向比较好的客户，并且达到从意向客户到真正客户为目的。客户虽然已经签下来了，之前感觉万事大吉了，其实这种想法是非常的不成熟，后来经过几个月的工作，再加上戴总和胡经理都有跟我们开会中重点讲到老客户的维护好与坏的问题。确实感觉到一个新客户开拓比较难，但是对于已经成功合作的客户其实是比较简单的，比如我有20个老客户，只要很好的维护好了的\'话，在以后的翻单过程当中肯定会第一时间想到通赢防伪的小周。那么这样不仅继续给公司创造利润，也是对自己一个工作上的认可。因此这点我得把目光放长远。

第三：客户报表没有做很好的整理。

对于我们这个行业来说有旺季和淡季，对于淡季或者临近放假的时候问候客户这些应该做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好。确实报表就是每天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自己用心的去经营，否则怎么结出胜利的果实呢。领导只有通过明了的报表才能够知道我今天的工作状态和收获如何，然后有针对性的加以指正和引导。而我自己也每天做好完整而又详细的报表也可以每天给自己订一个清晰而又有指导性的工作总结以及来日的工作计划，这样工作起来更加有针对性和目的性。那么也更加如鱼得水。

第四：开拓新客户量少。

今年我合作成功的客户主要是通过电话销售和网络客服等渠道找到客户，而自己真正找的客户很少，这点值得自己好好的深思一下，有一些大部分原因是为了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，因此大部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽略了自己联系上的意向客户。而自己今年开拓的新客户量不多，这点在明年要很好的改进，并且明年订好一个计划，让自己的时间分配的合理。达到两不误的效果。

第五：当遇到不懂的专业或者业务知识时候，不善于主动请教领导，并且未在当天把不懂的变成自己的知识给吸收。

综合以上几点是我在今年的工作中不足之处表现，我会在今后的工作当中加以改进，有句话说的话：聪明的人不会在同一个地方摔倒两次。当然谁都愿意做一个聪明的人，所以同样的错误我不会再犯，并且争取做到更好。望公司领导和同事共同监督我。一个人有错误不怕，怕的是不知道改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自己的优点。

今年整整的一年变化不大，主要工作职责是电话销售，顾名思义就是通过电话达成交易的销售。而我在这一年里也主要是在公司通过网络、电话来获得跟客户的沟通，工作上听上去每天坐在办公室里，打几个电话或者qq、客服等联系到客户，这样很简单，但是实际上工作量还是有的，每天要跟不同的客户打交道，并且第一时间通过自身的语言来留给客户一个非常好的印象。

为了让客户对我们公司的产品质量更加信赖，除了公司的报价外，更重要的是一个服务。要让客户感觉到通赢防伪公司是一个大企业有很好的服务团队，并且就好比是在享受的过程一样，把谈生意的氛围转化为一种朋友之间的友好交流沟通。并且让意向强烈的客户第一时间能够想到，想到跟通赢防伪公司合作等等这些都是与自己付出辛苦的努力是息息相关，并且作为销售人员来说第一时间要有非常敏锐的嗅觉感觉到客户的需求。对于意向强烈的客户而言除了很好的电话问候、短信问候、qq问候外还需要有一份工作的热情感染到客户，让客户从自己的行为中感觉到我的真诚。那么相信客户量也会慢慢积累起来。

我相信通过自己在工作上的努力，并且饱满热情的迎接每一天，终究会见到彩虹，并且相信在明年公司会更好，自己的业绩量也会比今年更加有前景。也希望相信通过这一年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过一段时间的反思反省之后，在20\_\_年甚至更长一段时间里，能让我在各方面有一个新的进步和提高，从而把工作做到更好更细更完善。望明年自己的业务量能够达到质的飞跃。

临近放年假之前我也要好好的思考一下来年的工作计划，如下：

第一：每周每天都写工作总结和工作计划。一周一小结，每月一大结。这样工作起来有目标，不会盲目。并且把今天工作思路理清了，工作起来更加顺畅。同时看看工作上的失误和不懂，要及时向公司领导和同事请教，并且加以改进。多加以动脑思考问题。

第二：每天做好客户报表。并且分好a、b、c级客户，做好详细而又明了的客户跟进情况，以及下一步的跟进计划。同时每天早上来公司，第一先大概浏览一下昨天的客户报表，然后对于今天的客户电话拜访有针对性，有目的性的进行沟通。把a、b、c级客户做好一个很好的归纳和总结，并争取把a级意向客户变成真正的客户。把b级客户变成a级客户等以此类推的进行跟进和不断跟踪。

第三：每周给自己订一个目标：争取每天至少联系一个意向强烈客户，每个月至少合作成功6个客户。每天不断反思和不断总结。

第四：加强业务知识和专业知识。在跟客户沟通交流的时候，少说多听，准确掌握客户对防伪标签的需求和要求，提出合理化的建议。

第五：每周跟进重点客户，每天不断开拓新客户，每半个月维护好每一个老客户。列出报表里的重点客户和大客户，投入相应的时间把客户关系弄好。并且有什么苗头及时跟领导反映。

另外我计划在临近春节的时候，已经合作的客户或者年前联系意向好的客户纷纷打电话或者发短信给客户表示新年祝福和问候。

另外针对公司的一些建议：

第一：为了让员工更加了解到防伪标签这一行业，对防伪标签产品更深入了解，建议公司能够给予员工每个月定期进行培训。

并且觉得工作中学习也是很重要的，建议公司开展一些工作技能的培训，为了让员工成长的更快，那么将会给公司带来更大的效益。

第二：建议公司网络电话能够保持稳定。

做为电话销售员的我每天到9：30拨打通客户的电话。往往\_\_一半的时候就突然的断线了或者是客户那边说根本听不到我说话的声音，而且也有一些客户建议我不要用网络电话打，而且每次跟客户沟通完电话，客户都不知道我们公司的电话，每次用网络电话打过去的话电话号码显示都不一样，有时候会显示无法显示号码等等一些状况，我希望明年年初公司能够针对电话这一块能够有个好的调整和升级。

第三：建议员工在工作之余比如节假日，公司可以组织全体员工外出旅游、登山、打羽毛球等等来丰富员工的业余生活，同时也能够增强员工之间的凝聚力。增强了团队精神。

综上所述，以上是我的20\_\_年工作计划和建议，有什么不当的地方还得请领导指正。在新的年里，我会在更加努力的工作。争取每次给自己订的销售目标能够按时按质的完成。并且也相信公司会越走越好。在不久的将来，公司将会发展的更好、更快!

**客服心得与体会 客服心得体会简短篇十五**

认真回想这一年，我到底做了什么，而又有了什么收获呢，我要怎么样对待今天，才能在回忆往事的时候，不会后悔;也不会因为没什么成绩而感到羞愧，基于以上问题，我根据去年制作的计划做了一些总结，对现在要做的事情进行了一些梳理，并根据实际详细的修改了以后的计划以及方向。

我记得去年我写的工作总结中，提到了今年的计划，一是熟悉产品;二是做好产品的售后维护;三是研究好客户心理;可是今年我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习;对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%;而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是什么，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名销售人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

下个月转做售后，领导说，业绩倒数第一去做售后，说实话，我非常不甘心，但是知之者不如好之者，好之者不如乐之者，无论岗位怎么变换，我都不会让自己不开心，无论是怎么样的变化，对于我来说都是一种锻炼，或者售后是一种很好的转变，之前我做售前时想做的却又没时间去做的事情，做售后，我可以充分的按自己的想法去做，我讨厌一成不变的流程，更不喜欢默守成规的处事方法，而售后我打算先这么去做：

一，关于退换货，流程太复杂，时间太慢，我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面从而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

二，关于售后电话，这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情，第二，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11：30，下午14：0

0到17;00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

三，物流跟踪，如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

四，开发票事宜，按规定，每天下午3点之后的发票改天开出，为了杜绝所谓的特殊，只要在4点前将发票申请发到财务就可以了，而定在15：00，个人觉得有点早，但是具体怎么做呢，按时间3点前有发票的单，最迟3：30录完，剩余30分钟开出库单以及发票申请，时间上我觉得有争取的时间，但是现在还没有想出比之前提出的更好的方案

关于售后问题及时发现，及时总结。另外，说出我看到的问题以及感受，做客服，虽然说做好本职工作很重要，但是关于网店相关同事所做的工作却总是那么的.神秘，打个比方，如果店铺有活动，做为曾经客服的我和客户一样对活动感到非常的惊喜，而店铺上为什么有这个活动，目的是什么，想达到什么样的目标，期望客服达到什么样的业绩，通过这一次活动对各岗位有什么好处，或者说能学到什么，不要总是到活动结束了就拿业绩来说明或是解释一切问题，b店提到锁的推广，预计什么时候盈利，打算怎么推广的呢，或者客服需要了解的产品外，还会不会有其它的呢，比如说时下家装的流行风格，一款锁，上了那么长时间，可是买的人数是多少，这款锁为什么客户问的少呢，而c店也是如此，我们每天做事，虽然说提成很关注，但是我们也会有自己的想法，想知道自己做这份工作是不是真的适合，或者说这份工作值不值得我为之奋斗，店铺远期的打算我知道，但是短期内想达到什么样的效果或是都在做什么样的准备工作，却总是那么的神秘。我不想当一个没有想法却总是服从指令的执行者，我做事，我想的是为什么我要去做，怎么去做，有没有达到目标，仅此而已。

对于明年的工作我想做好以下几点：

一、转做售前，做好售前。售后工作虽然也是锻炼，但是做一个月就够了，改善做售前时发现的问题以及总结做售后的突发事情处理，搭建好人际关系，学习沟通技巧以及调整好心态。

二、温故而知新，更新在学校所学的知识，尤其是asp代码以及数据库，学习制作完成后，可以把店铺上相关的产品销售或是日常总结可以通过数据库来保存，也可以能过制作网页填加以及储存我想要的信息，这样更加直观，提高效率以及提升工作的乐趣，这方面，在三个月份完成初稿，后期根据实际情况改善。

三、学习店铺的推广以及运营，这方面虽然与我的本职不搭边，但是我会确保在不影响工作的情况下去学习，而明年我想对这方面做一个全面的了解以及操作，从而总结适合实际情况的方法。

以上就是我计划中的想法，虽然有些想法有些目标会与我现在所在职位或是工作不符，但是我知道我想做的是什么，该怎么去达成，从我选择电子商务这一行业时，我就想好了该怎么去做，并做好了计划，中间有过挫折，让我很失望，从而延误了我预定的完成时间，即使到了今天，我也不想说我的目标是什么，因为我没有做到，理想就像是口袋里的钱，拍得越是响亮越是那不值钱的硬币。以上是我20\_\_年的工作总结，仅是个人想法，觉得不好可以丢弃，但我的理想还是会一步一个脚印的去实现，或许最后我一无所成，但至少知道我努力的做了什么。

**客服心得与体会 客服心得体会简短篇十六**

只有这样，增强危机感，提升优质服务，才能全面响应公司20xx年的工作指导思想：善待顾客，增值资本。

地产业已经进入服务业的时代。在如今瞬息万变的竞争环境中，企业所面临的生存环境与所应对的各种问题无疑复杂而险恶。市场、竞争对手、技术水平、替代产品、政策和法律环境等外部因素在不断变化，企业内部因素也在不断更替，这使企业时刻处在危机之中。而危机的不可预见性和破坏性，足可以使一个原本很有竞争力的企业突然死亡，或者陷入深度休克。

这要求我们要有生于忧患的危机意识。

即使企业的生存发展一直顺风顺水，但一个企业的危机感，一分钟也不能少。像比尔·盖茨的\"微软离破产永远只有18个月\"，张瑞敏的\"我每天的心情都是如履薄冰，如临深渊\"。这种意识会催促员工们更努力地去做。因为每一个人都会向往善，你要是告诉他有危机，他会害怕，他会产生危机感。企业的危机可能源起于从生产到营销、从人员到物质的任何一个点上，产品、创新、销售、人事、财务、公关--任何一个环节上的滞后与失误，都可能引发一场深刻的危机。市场就是战场，没有计谋就会失败，在战场上连生命都会结束，商场上会导致发展的困境，大河有水小河满，大河没水小河干。让他们觉得如果没有危机感，有一天大家就会慢慢死去。

日常工作中不赞成\"温水中的青蛙\"作法。其实，问题管理中的青蛙原理是值得做企业的人深思的：如果把一只青蛙扔进沸水中，青蛙会马上跳出来。但是如果把一只青蛙放入凉水中逐渐加热，青蛙会在不知不觉中失去跳出的能力，直至被热水烫死。企业中的问题也是这样，企业内部的一些小问题日积月累，就会使企业逐步失去解决问题的能力和机制。所以，做好符合危机管理要求的组织设计，让危机得到有效的预防就非常重要。在这里，最需要避免官僚与漠视。官僚就是明知道要努力，要往前冲，但资源配置却往往不够。漠视就是有些人看到战争的死亡和沧桑，却无动于衷。

所以需要企业在进行组织设计时，必须考虑到以下几个问题：一是确保组织内部信息畅通无阻，即企业内任何信息均可通过组织内适当的程序和渠道，传递到合适的管理层级和人员;二是确保组织内信息得到及时的反馈，即传递到组织各部门和人员处的信息必须得到及时的反应和回应;三是确保组织内各个部门和人员责任清晰、权利明确，即不至于发生互相推诿或争相处理。四是确保组织内有危机反应机构和专门的授权，即组织内须设非常设的危机处理机构，并授与其在危机处理时的特殊权利。所以，提倡各同事应该经常扪心自问，自己是否是温水中的青蛙?

有危机意识的另一面是，企业也要有敢于否定自我的意识。企业的持续发展能力取决于企业的创新能力，而企业的创新能力则主要取决于企业创新意识，创新意识是企业持续经营的内部驱动力，不肯创新就预示着死亡。因为企业经营并非是\"价值交换\"的一元模式，而是包括经营环境、销售策略、产品定位、市场细分、消费需求、供应链、行业经济等多元因素在内的多元经营模式，无论其中哪一因素的不利变化都会导致企业经营危机。因此，企业危机的出现往往是一连串偶然性链条上的必然。所以，本人觉得在公司里，公司文化之一就是强调创新。与这相适应，像一句话说得好--实现一切可能。即可能的东西是可以想到的，但不一定能实现，那么我们要努力去创新，实现一切可能。

同时，本人从事客户服务工作，必须增强危机感，时刻紧记真心善待顾客。遵从公司善待顾客：要表现出品质、服务和诚信，这也是新世界要传递给公众的信息和形象，也是我们要不断努力维护的品牌。没有顾客就没有企业。新世界公司作为房地产投资企业，公司使命就是要创造顾客，各员工必须想尽办法来创造公司的客户资源，创造更多的市场销售份额;增强企业形象，使企业的原始资本增值。所以，本人必须应该从小事做起，要做好细节工作，必须遵从公司的管理经验与制度，严格、及时地将工作做好。将z园的业主签约、房款资金回拢等工作在最短时间内做好。在各部门进一步沟通客户服务方面的工作、增强大家客户服务意识尽力。

在工作中，本人相信，只有大家真正做到了善待客户，公司就一定能实现资本的增值，实践我们\"提供优质物业、做优质地产商\"的使命，达至公司\"成就万千梦想\"的愿景。所以，必须响应善待客户、增值资本的的策略和目标，在日常工作中一定要把握好。

**客服心得与体会 客服心得体会简短篇十七**

作为一名客服人员，我逐渐觉得客服工作就是在平凡中不断的了解各种挑战，不断的寻求工作的利益和价值。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须的，但我个人认为，同时要在这两点的基础上尽量把枯燥单调的工作做得活灵活现，学会把工作当成一种享受。首先，坦诚对待用户，视用户为亲人或朋友，真诚为用户带来切实有效的咨询和帮助，是快乐工作的前提条件之一。其次，在咨询用户时，要认真倾听他们的问题，进行详细的分析和引导，防止服务态度问题引起客户不满。

一直以来，公司以微笑服务为己任，以客户满意为宗旨，立足本职，爱岗敬业，扎实做好客户服务。作为证券行业的新人，我还是有一些不足的。一是工作经验不足，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够;第三，工作有时不耐烦，渴望成功。因此，在下一步，我需要克服和提高，努力做到以下几点：

第一，努力学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为一名客服人员，我深深体会到，学习不仅仅是一项任务，更是一种职责，一种工作的实际需要。未来我会努力提高自己的业务水平，注重理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己微薄的力量。

第二，立足本职，热爱本职岗位，敬业爱岗

1、作为客服人员，我一直认为“简单的事情做好不容易”。工作中事事认真，无论何时遇到复杂琐碎的事情，总是用心、努力去做;同事遇到困难，需要更换时，可以放下休息时间，毫无怨言，坚决服从公司安排，全心全意投入到更换工作中;每当一家公司想要推出一项新业务时，它总是对新业务有一个全面而详细的了解。只有这样，才能更好地回答客户的询问，使公司全面深入地开展新业务。

2、工作中，大家要严格遵循“客户第一，服务至上”的工作理念，对客户的建议给予详细的解答;如果你能解决客户反映的问题，你就要认真稳妥地解决。如果解决不了问题，就要用心向上级如实反映，尽量尽快给客户答复;对于客户提出的问题和是否解决，详细登记，每天咨询，发现问题及时解决，有效防止错误和遗漏。同时虚心和老同事商量也是做好工作的重点。努力学习，借鉴他们的工作经验和技能，不仅有利于自己的工作，也有助于与各部门的协调和沟通。

3、不要迟到，早退，偷懒。能够认真完成领导交给的任务。

第三，微笑服务是客户服务的基本品质之一

当今社会，所有服务行业都在倡导微笑服务。微笑是企业对员工的基本要求，但微笑不仅是一种表达情绪的方式，也是一种工作技能。作为一名客户服务人员，我们应该被要求将技术技能与完美的服务相结合。微笑是一把能融

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