# 客服中心工作总结 客服近期工作总结(22篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-08-28

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编精心整理的总...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇一**

作为一名售后客服工作人员，主要的工作就是服务客户，为客户解决售后的所有问题。经过半年的学习，各型号产品的指令功能都已经熟练掌握，并且常见类型的问题也都可以熟练的解决。营销qq好评数也在稳步提高中，12月份好评数更是达到53个。在完成本职工作的同时，其他工站的工作也有所接触，例如返修机检测，录入系统等，在别的同事有事情请假的时候都帮忙处理了。

沟通技巧和处理问题的技巧还有待提高，要加强自我管理，工作中不骄不躁，以客户为中心，不断提高服务质量，保证接的每一通电话都保持激情与热情，要认真倾听客户的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。遇到投诉反馈意见，要清楚记录客户的全部要求，抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事，并做好记录工作方便日后与客户联系。

作为产品的售后客服，我们直接面对的就是产品和客户，所以在产品方面，我们必须熟悉它的所有功能，建议产品经理在发布新产品的时候，可以抽出时间给我们培训一下新产品的功能。

作为客服人员，我们时刻在准备接听客户的电话，所以需要一个安静的工作环境，这半年可能因为公司在装修，办公环境非常嘈杂，希望新的20xx年，会有一个良好的办公环境，这样也会大大提高工作效率。

20xx年希望自己能够完全胜任现在的工作，而且其他工站的工作也要熟练起来，做到熟悉售后部的所有工作。

人的一生，总是离不开工作的。现在的我虽然很忙碌，却很快乐，很满足。尽管我现在还是一名普通的员工，但我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步，能与公司共成长！

以上是我的年度工作总结，取得的成绩是微不足道的，存在的不足我会认真加以改正，认真客服。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇二**

从20xx年7月份加入公司，到现在也有大半年的时间，静心回顾这半年，从一开始的陌生，到现在的熟练、热爱，这期间虽然付出了很多，但是收获的更多。半年来，通过学习和领导同事的帮助，在工作中取得了很大的进步，同时也暴露出很多的不足之处，现在从四个方面来总结一下20xx年的工作内容，希望20xx年保持好的一面的同时能够改善我的不足之处。

作为一名售后客服工作人员，主要的工作就是服务客户，为客户解决售后的所有问题。经过半年的学习，各型号产品的指令功能都已经熟练掌握，并且常见类型的问题也都可以熟练的解决。营销qq好评数也在稳步提高中，12月份好评数更是达到53个。在完成本职工作的同时，其他工站的工作也有所接触，例如返修机检测，录入系统等，在别的同事有事情请假的时候都帮忙处理了。

沟通技巧和处理问题的技巧还有待提高，要加强自我管理，工作中不骄不躁，以客户为中心，不断提高服务质量，保证接的每一通电话都保持激情与热情，要认真倾听客户的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。遇到投诉反馈意见，要清楚记录客户的全部要求，抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事，并做好记录工作方便日后与客户联系。

作为产品的售后客服，我们直接面对的就是产品和客户，所以在产品方面，我们必须熟悉它的所有功能，建议产品经理在发布新产品的时候，可以抽出时间给我们培训一下新产品的功能。

作为客服人员，我们时刻在准备接听客户的电话，所以需要一个安静的工作环境，这半年可能因为公司在装修，办公环境非常嘈杂，希望新的20xx年，会有一个良好的办公环境，这样也会大大提高工作效率。

20xx年希望自己能够完全胜任现在的工作，而且其他工站的工作也要熟练起来，做到熟悉售后部的所有工作。

人的一生，总是离不开工作的。现在的我虽然很忙碌，却很快乐，很满足。尽管我现在还是一名普通的员工，但我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步，能与公司共成长！

以上是我的年度工作总结，取得的成绩是微不足道的，存在的不足我会认真加以改正，认真客服。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇三**

勤俭节约，作为我们中华民族的传统美德，是一种高尚的思想道德素质，更是我们当代大学生必须传承的文化。为创建节约型校园，弘扬勤俭之风，同时挖掘同学们的创业意识，培养市场观念，实现同学们在实践中“学知识、长能力”的基本目标，校园使者团社会实践部特举办“有你有我，共建节约型校园”系列活动之“淘宝一条街”。

（一）丰富校园生活，以“淘宝一条街”的形式，推进资源综合利用和循环利用，倡导节约意识，为同学们提供一个学生之间互利互惠的交易平台。弘扬勤俭之风，优化校园风气。

（二）培养学生的创业和市场经济意识，认识市场规律和规则，实践课堂所学知识，真正做到学以致用，活学活用。

（三）增强大学生关注经济社会发展、关注市场的意识，切实地为学生日后走出校园提供经验。

共建节约型校园，弘扬勤俭之风，搭建创业平台，培养创业意识。

牵手长中学子，共建节约型校园

全校师生

同学自由组合形成销售团队（个人或多人），采用仿真市场的形式，在规定的时间、指定的区域内销售各类商品。

第一教学楼与第一学生公寓之间区域（详见附录二）

本活动将持续两天，为4月23日（周六）和4月24日（周日）两天，活动时间为周六和周日下午1：00—6：00。

（一）前期宣传1。第一期宣传：宣传活动意义，招募参与团队通过海报宣传的形式，对同学们普及“共建节约型校园”知识，介绍开展“淘宝一条街”的目的和意义，提倡同学们参与到淘宝一条街的活动中来，希望同学们积极收集二手物品或购进学生生活必须品，为报名的开展做好前期工作。同时在全团开展动员大会，希望我团成员也可以参与到本次活动中来，并且向同学们推广此次活动。2．第二期宣传：发放、收取报名表，做好统计工作在第一期宣传完成之后，进行第二期宣传，本次宣传的目的是号召广大同学参与到活动现场，感受活动氛围，同时发放和收取活动报名表，统计参加人数和交易物品数量，保证物品的质量，确保活动的顺利开展。

（二）活动准备依据参加团队个数，进行划分场地，根据所卖物品的数量划分摊位面积，根据所卖物品的种类划分为书籍区、生活用品区、电子产品区等，以方便同学们的交易。在活动开展前一天告知各团队负责人活动时间和指定摊位地点。同时与团队负责人进行沟通，了解团队人员对活动的看法和准备情况，及时解决所遇到的困难，为大家营造公平公正的交易环境。

（三）活动现场1．我团工作人员和团队成员提前半个小时到场准备，各团队在指定地点进行交易，校园使者团根据现场情况于活动当天在指定区域安排工作人员，工作人员需带工作证和团徽。2．现场工作人员维持市场秩序，保持环境卫生。3．活动现场设立维权中心，安排我团1—2名成员任维权中心负责人，维护同学权益，保证交易的公平公正。4．网络信息部负责活动现场信息的采集工作。

1．社会实践部进行文字材料的整理，完成活动总结和活动意见反馈。2．网络信息部负责文字材料和图像信息的博客上传。3．办公室负责报道稿的整理并发表在我校校园媒体上。

名称数量价格

宣传条幅2 80

宣传海报8

其他

总计

附录：

（一）活动报名表

（二）活动现场分配图

（三）宣传条幅内容

长春中医药大学校园使者团

x年四月十三

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇四**

勤俭节约，作为我们中华民族的传统美德，是一种高尚的思想道德素质，更是我们当代大学生必须传承的文化。为创建节约型校园，弘扬勤俭之风，同时挖掘同学们的创业意识，培养市场观念，实现同学们在实践中“学知识、长能力”的基本目标，校园使者团社会实践部特举办“有你有我，共建节约型校园”系列活动之“淘宝一条街”。

（一）丰富校园生活，以“淘宝一条街”的形式，推进资源综合利用和循环利用，倡导节约意识，为同学们提供一个学生之间互利互惠的交易平台。弘扬勤俭之风，优化校园风气。

（二）培养学生的创业和市场经济意识，认识市场规律和规则，实践课堂所学知识，真正做到学以致用，活学活用。

（三）增强大学生关注经济社会发展、关注市场的意识，切实地为学生日后走出校园提供经验。

共建节约型校园，弘扬勤俭之风，搭建创业平台，培养创业意识。

牵手长中学子，共建节约型校园

全校师生

同学自由组合形成销售团队（个人或多人），采用仿真市场的形式，在规定的时间、指定的区域内销售各类商品。

第一教学楼与第一学生公寓之间区域（详见附录二）

本活动将持续两天，为4月23日（周六）和4月24日（周日）两天，活动时间为周六和周日下午1：00—6：00。

（一）前期宣传1。第一期宣传：宣传活动意义，招募参与团队通过海报宣传的形式，对同学们普及“共建节约型校园”知识，介绍开展“淘宝一条街”的目的和意义，提倡同学们参与到淘宝一条街的活动中来，希望同学们积极收集二手物品或购进学生生活必须品，为报名的开展做好前期工作。同时在全团开展动员大会，希望我团成员也可以参与到本次活动中来，并且向同学们推广此次活动。2．第二期宣传：发放、收取报名表，做好统计工作在第一期宣传完成之后，进行第二期宣传，本次宣传的目的是号召广大同学参与到活动现场，感受活动氛围，同时发放和收取活动报名表，统计参加人数和交易物品数量，保证物品的质量，确保活动的顺利开展。

（二）活动准备依据参加团队个数，进行划分场地，根据所卖物品的数量划分摊位面积，根据所卖物品的种类划分为书籍区、生活用品区、电子产品区等，以方便同学们的交易。在活动开展前一天告知各团队负责人活动时间和指定摊位地点。同时与团队负责人进行沟通，了解团队人员对活动的看法和准备情况，及时解决所遇到的困难，为大家营造公平公正的交易环境。

（三）活动现场1．我团工作人员和团队成员提前半个小时到场准备，各团队在指定地点进行交易，校园使者团根据现场情况于活动当天在指定区域安排工作人员，工作人员需带工作证和团徽。2．现场工作人员维持市场秩序，保持环境卫生。3．活动现场设立维权中心，安排我团1—2名成员任维权中心负责人，维护同学权益，保证交易的公平公正。4．网络信息部负责活动现场信息的采集工作。

1．社会实践部进行文字材料的整理，完成活动总结和活动意见反馈。2．网络信息部负责文字材料和图像信息的博客上传。3．办公室负责报道稿的整理并发表在我校校园媒体上。

名称数量价格

宣传条幅2 80

宣传海报8

其他

总计

附录：

（一）活动报名表

（二）活动现场分配图

（三）宣传条幅内容

长春中医药大学校园使者团

x年四月十三

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇五**

时光如梭，转眼间上半年工作即将结束，自入职项目以来，在项目领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了年初预期工作目标及各项工作计划。客服部围绕收费工作，加强了部门内部管理工作，强化了服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷、赔偿事件，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作用心性得到大幅提高，业主满意率有了显著提高。现将上半年工作总结如下。

自加入项目客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表此刻员工职责心不强、工作主动性不够、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门职责制，明确了部门员工的职责及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作职责心。目前，部门员工工作用心性较高，由原先的被动、有条件的工作转变成此刻的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费用心性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，透过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。

收费措施服务化，透过增进业主满意，促进业主交费意愿。收费工作是服务水平的体现，服务水平是收费的基础，因此，服务是提高收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一向未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮忙解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的用心性。

收费工作绩效化，透过激励员工收费用心性提高收费水平。收费工作一向是客服部难度最大的工作，员工收费一向用心性不高，且会附带条件的加班收费。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员持续良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自我的事情去对待。

透过部门半年的工作和实践来看，客服员-业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表此刻处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工职责心和工作用心性受到必须影响。协调、处理问题不够及时、妥善。在投诉处理、业主意见、推荐、业主求助方面的信息反馈不够及时、全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

回顾上半年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望未来，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇六**

时光如梭，转眼间上半年工作即将结束，自入职项目以来，在项目领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了年初预期工作目标及各项工作计划。客服部围绕收费工作，加强了部门内部管理工作，强化了服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷、赔偿事件，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作用心性得到大幅提高，业主满意率有了显著提高。现将上半年工作总结如下。

自加入项目客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表此刻员工职责心不强、工作主动性不够、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门职责制，明确了部门员工的职责及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作职责心。目前，部门员工工作用心性较高，由原先的被动、有条件的工作转变成此刻的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费用心性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，透过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。

收费措施服务化，透过增进业主满意，促进业主交费意愿。收费工作是服务水平的体现，服务水平是收费的基础，因此，服务是提高收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一向未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮忙解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的用心性。

收费工作绩效化，透过激励员工收费用心性提高收费水平。收费工作一向是客服部难度最大的工作，员工收费一向用心性不高，且会附带条件的加班收费。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员持续良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自我的事情去对待。

透过部门半年的工作和实践来看，客服员-业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表此刻处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工职责心和工作用心性受到必须影响。协调、处理问题不够及时、妥善。在投诉处理、业主意见、推荐、业主求助方面的信息反馈不够及时、全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

回顾上半年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望未来，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇七**

20xx年前三个季度的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前三季度的工作任务。具体分以下几方面：

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的.，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单（参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理），现场管理逐级负责、分级管理（服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长—员工），加大力度。

部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。

八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，（服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚），在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。

xx年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率（质量类：224例，服务类：9例，综合类：131例，突发事件：7例）在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议——第三方责任险（保费共3000元，三店同保），只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。

在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决（但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进），杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。

在xx年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。

时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。

总结xx年前三季度服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在xx年第四季度——xx年一季度我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到xx的品牌文化，更能享受到xx的服务文化。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇八**

20xx年前三个季度的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前三季度的工作任务。具体分以下几方面：

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的.，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单（参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理），现场管理逐级负责、分级管理（服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长—员工），加大力度。

部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。

八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，（服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚），在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。

xx年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率（质量类：224例，服务类：9例，综合类：131例，突发事件：7例）在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议——第三方责任险（保费共3000元，三店同保），只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。

在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决（但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进），杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。

在xx年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。

时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。

总结xx年前三季度服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在xx年第四季度——xx年一季度我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到xx的品牌文化，更能享受到xx的服务文化。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇九**

一年又在匆匆忙忙之中悄然落幕了。作为客服部的一员，在公司的这一年里，我们经历了很大的挑战，也承载着很大的压力前进着。现在已经是年底了，其实想起来真的也很快，回顾过去，发现每一个月几乎都能在眼前播放，仿佛还是在昨天。不管怎样，还是很感谢这一年的经历，让我又增添了一分自信的容颜。

我知道客服工作是一件并不简单的工作，自从我跨入这份工作开始，我就明白想要做好这一份工作需要不断的努力和一份坚决的决心。所以在这一年的时间里，我确立了自己的目标，不断提高自己的思想高度，维持着自己有节奏的进步。平时我给自己也制定了一些原则和要求，比如说不管怎样都要保持微笑服务，用舒适的语气和对方交流，千万不能有一些小脾气，这是这份工作上最忌讳的事情。其次就是保持一个理智的自我去工作，不能因小失大，也不能因为冲动而失去了更多的机遇。

这一年我在自己的行动上还是有所进步的。比如说售后这一部分来说，我认为自己表现得还是比较良好的。还记得有一次一名客户一直无理取闹，不管我怎么去说，他都不听，一直嚷嚷，大概维持了半个小时的样子，我身边的人都感到疲惫了，但是我还是能够保持一个好的态度和他沟通，他最后也看在我服务态度还算良好的份上选择了妥协。这件事情我得到了领导最肯定的夸奖，也是我这一段成长之路中一个非常有纪念意义的里程碑。

下一年，是一个全新的阶段，对于我们部门的每一个人来说，其实都是一段新的旅程。我一直觉得自己是比较适合这份工作的，所以未来的计划就是，继续在这份工作上保持一个好的状态，继续去创造一些新的成绩，把自己的目标和理想都投入进去，再把全部的精力放进去。我现在还很年轻，还能够去闯一闯、拼一拼。接下里的一年，我希望领导能够更加期待我的表现。我会尽力争取机会去提升自己，争取在下一个年末让自己看到一个全新的自己。

感谢这一年公司领导以及身边的各位同事给予我的宽容和鼓励，我会再接再厉，勇敢出发，肯定自己，重建未来。我相信我可以通过自己勤勉的身体为自己创造一个更加美好的未来，不负公司的栽培。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇十**

一年又在匆匆忙忙之中悄然落幕了。作为客服部的一员，在公司的这一年里，我们经历了很大的挑战，也承载着很大的压力前进着。现在已经是年底了，其实想起来真的也很快，回顾过去，发现每一个月几乎都能在眼前播放，仿佛还是在昨天。不管怎样，还是很感谢这一年的经历，让我又增添了一分自信的容颜。

我知道客服工作是一件并不简单的工作，自从我跨入这份工作开始，我就明白想要做好这一份工作需要不断的努力和一份坚决的决心。所以在这一年的时间里，我确立了自己的目标，不断提高自己的思想高度，维持着自己有节奏的进步。平时我给自己也制定了一些原则和要求，比如说不管怎样都要保持微笑服务，用舒适的语气和对方交流，千万不能有一些小脾气，这是这份工作上最忌讳的事情。其次就是保持一个理智的自我去工作，不能因小失大，也不能因为冲动而失去了更多的机遇。

这一年我在自己的行动上还是有所进步的。比如说售后这一部分来说，我认为自己表现得还是比较良好的。还记得有一次一名客户一直无理取闹，不管我怎么去说，他都不听，一直嚷嚷，大概维持了半个小时的样子，我身边的人都感到疲惫了，但是我还是能够保持一个好的态度和他沟通，他最后也看在我服务态度还算良好的份上选择了妥协。这件事情我得到了领导最肯定的夸奖，也是我这一段成长之路中一个非常有纪念意义的里程碑。

下一年，是一个全新的阶段，对于我们部门的每一个人来说，其实都是一段新的旅程。我一直觉得自己是比较适合这份工作的，所以未来的计划就是，继续在这份工作上保持一个好的状态，继续去创造一些新的成绩，把自己的目标和理想都投入进去，再把全部的精力放进去。我现在还很年轻，还能够去闯一闯、拼一拼。接下里的一年，我希望领导能够更加期待我的表现。我会尽力争取机会去提升自己，争取在下一个年末让自己看到一个全新的自己。

感谢这一年公司领导以及身边的各位同事给予我的宽容和鼓励，我会再接再厉，勇敢出发，肯定自己，重建未来。我相信我可以通过自己勤勉的身体为自己创造一个更加美好的未来，不负公司的栽培。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇十一**

最近发表了名为《银行客服部门工作总结范文》的范文，感觉很有用处，希望大家能有所收获。

作为客服人员，我始终坚持“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，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作；

记得主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了x行就是选择了不断学习”。作为电话银行xx中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、手机版预见性和创造性；

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。

以上是《银行客服部门工作总结范文》的酷猫写作范文详细内容，主要描述学习、工作、业务，知识、理论，坚持、客户，努力，觉得好就请（ctrl+d）收藏下。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇十二**

最近发表了名为《银行客服部门工作总结范文》的范文，感觉很有用处，希望大家能有所收获。

作为客服人员，我始终坚持“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，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作；

记得主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了x行就是选择了不断学习”。作为电话银行xx中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、手机版预见性和创造性；

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。

以上是《银行客服部门工作总结范文》的酷猫写作范文详细内容，主要描述学习、工作、业务，知识、理论，坚持、客户，努力，觉得好就请（ctrl+d）收藏下。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇十三**

伴随着20xx年度总结工作的开展，本年度的各项工作到此告一段落。在本年度的工作中，物业客服部在公司领导的关心、指导下，客户服务工作本着：\"专业、务实、高效\"的服务理念，为业主创造\"星级酒店式物业管理服务\"的宗旨，各项物业管理服务取得了阶段性的工作成效；为客户提供了专业、满意的咨询服务，为销售工作提供良好的服务支持，高标准的完成了楼宇销售时期的物业服务保障工作；针对本年度的实际工作情况，为保障20xx年度小区收楼工作及客户服务工作的顺利开展，对20xx年度的工作思路及存在不足做出总结分析：

回顾20xx年度主要完成以下几项工作：

1.做好5月份黄金周期间销售中心对外展示的前期筹备工作；

2.对物业现场清洁存在的问题提出整改措施；

3.风情游泳池及人工湖的水质处理工作；

4.6月份开始接管销售中心样板房的交接工作及日常运行管理工作；

5.楼宇开盘销售时期样板房的接待管理、维护、存在问题跟进整改工作；

6.季节性台风登陆时样板房的维护、管理、及接待工作；

7.参与楼宇销售时期业主座谈会工作，对业主提出的物业问题进行解答及沟通；

8.对业主访谈工作中客户提出的物业管理问题进行解释，根据小区管理的实际情况编制统一的解说词；

9.销售中心及z岛清洁服务标准的督导；

10.销售宣传活动的协助配合工作；

11.销售中心及z岛的物业移交工作的对接、组织；

12.\"部落群销售模式\"服务项目的市场调查工作及物业服务项目的讲解培训；

13.小区交楼工作前期的资料编制及物料筹备；

14.为开展客户回访而进行的业主资料对接的前期准备工作等。

本部门根据不同时期的工作任务，结合小区的实际情况和市场行情，对小区涉及的物业管理工作的项目积极的协助、配合；在物业礼宾部的调整时期，配合礼宾部执勤、协助做好礼宾员的思想教育工作，取得了较好的稳定效果。

在前期物业管理工作中，由于人员及物料配备相对缺乏，现场实际操作工作较多；根据前期管理工作的特点，主要是以配合相关的服务部门，做好现场的接待、销售活动；同时根据物业的使用、管理情况，针对性的提出整改处理意见，并跟进落实情况；为后期的物业管理、客户服务工作打好铺垫。

针对本年度的物业管理服务的实际情况有以下几点做法：

本年度5月份，根据销售工作的推进情况；销售中心物业及小区的园林景观向客户开放，园林景观的亮点\"人工湖\"及\"风情游泳池\"，正式接待客人参观；为保证水质清澈，物业部根据实际情况，展开了水质管理工作；同时对客户提出的物业管理方面的问题，针对性的做出解释；做法如下：

(1)物业主管领导负责，协调相应的资源，尽最大的能力高标准的完成客户的服务需求。

(2)体现真诚的服务态度；在水质管理初期，现场操作员工缺乏的情况下，物业总监亲力亲为，在人工湖的投药和泳池的吸尘工作中，自己动手圆满的完成工作任务，得到业主和员工的一致好评。

(3)根据水质的情况，请教水质专家，确定处理方案。

(4)提供专业的物业解释，为业主规避物业管理纠纷；在业主访谈会的过程中，记录汇总了客户较为关心的物业管理问题，并上报了业主关心问题的统一解说词，印发成册，避免销售人员重复解释而出现的偏差。

由于销售中心现场初期的清洁工作存在较多的问题，造成业主的投诉；为确保清洁工作按标准执行，落实高标准的清洁现场服务：

(1)根据现场情况，制定清洁工作制度及清洁管理周期。

(2)对人工湖及销售中心现场的清洁不合格项目，发出整改通知单。

(3)根据业主的要求，制定切合现场实际的清洁服务标准，并督促落实。

销售中心样板房参观接待前期，未进行物业移交，且存在较多的物业使用问题和工程遗留问题，整体的参观质量不高；为确保较高的参观质量：

(1)根据销售中心样板房的具体情况，制定合理适用的样板房管理制度。

(2)对样板房管理员进行样板房管理相关操作知识的培训。

(3)根据样板房的建筑设计、施工质量、使用功能等方面因素，提出样板房的整改意见。

(4)跟进样板房在使用的过程中存在的管理服务漏洞，及时的进行沟通协调，确保问题的处理、落实。

(5)样板房的移交工作前期，项目部对移交细则落实不到位，缺乏标准的移交资料，我部协助处理并制定了标准的移交样板。

在z的夏季7-9月份期间，较多的发生台风的现象，类似与台风\"黑格比\"登陆z的现象，对较多的地区形成危害；在此期间为保障样板房的正常参观和接待工作，物业部根据实际情况安排值班和守护：

(1)物业领导高度重视，提前关注、做好预防工作。

(2)高度的工作责任心，在深夜台风到来的时候，与礼宾员一起用沙袋对样板房的四周进行封闭和堵挡，防止雨水进入样板房。

(3)对台风过后板房的清洁接待工作进行协调和督促；确保及早开放。

(4)对台风造成样板房的损坏，及时跟进处理。

(1)积极配合销售宣传工作，协调各部门在活动中的工作角色，并制定了\"z开盘工作物业配合服务方案\"，取得了良好的作用。

(2)主动参与维护活动现场，巡查现场的安全、服务工作。

(3)对物业的活动现场的流程安排提出建议。

(1)根据销售中心及z岛的实际情况确定了接管验收方案。

(2)对接管验收方案进行培训，并提出物业接管问题备忘录。

(3)积极召开接管验收协调会议，督促接管工作的完成。

根据\"部落群销售模式\"的工作计划，对已确定的服务项目进行当地市场的调查工作，确定了服务项目的可行性及质量标准。

(1)对z服务市场30多家的服务单位进行了市场调查，完成24家的服务单位洽谈工作，确定了16家服务单位。

(2)提出市场调查，服务项目的可行性报告。

(3)根据前期讲解员的基本素质制定培训方案，并实施基础素质培训。

根据收楼工作时间的统筹安排，针对收楼前期的使用资料进行整理和审定。

(1)收楼使用表格的拟定，确定收楼使用的表格。

(2)收楼使用的《业主高尚生活指南》编制、修订、校审。

(3)各种日常表格的汇总归类，客户服务中心各种日常工作流程的校审。

(4)准备业主资料的复印整理，为收楼前期的客户回访工作做好准备。

1.对客的沟通工作由于本年度人员配备较晚，物业服务工作明显处于较为被动的局面。专业细致的酒店式物业服务无法得到体现。

2.销售中心、z岛及周边园林的物业移交工作，我方跟催督促甲方整改力度不够，移交周期教长。

3.对外委清洁公司的工作标准及监督力度不够，现场特洁标准不高，甲方意见较大。

在20xx年度的工作中，根据物业前期管理的实际情况，物业部认真的履行了：\"服务业主，帮助合作方实现最高的市场价值\"的服务理念，提出了《z近期物业服务工作的建议》等工作方案；在日常工作中发挥了岗位带头模范作用，倾尽全力为客户服务工作及前期收楼工作打好铺垫工作；相信在20xx年度会在客户服务工作上更上一个台阶，取得收楼工作的圆满完成。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇十四**

伴随着20xx年度总结工作的开展，本年度的各项工作到此告一段落。在本年度的工作中，物业客服部在公司领导的关心、指导下，客户服务工作本着：\"专业、务实、高效\"的服务理念，为业主创造\"星级酒店式物业管理服务\"的宗旨，各项物业管理服务取得了阶段性的工作成效；为客户提供了专业、满意的咨询服务，为销售工作提供良好的服务支持，高标准的完成了楼宇销售时期的物业服务保障工作；针对本年度的实际工作情况，为保障20xx年度小区收楼工作及客户服务工作的顺利开展，对20xx年度的工作思路及存在不足做出总结分析：

回顾20xx年度主要完成以下几项工作：

1.做好5月份黄金周期间销售中心对外展示的前期筹备工作；

2.对物业现场清洁存在的问题提出整改措施；

3.风情游泳池及人工湖的水质处理工作；

4.6月份开始接管销售中心样板房的交接工作及日常运行管理工作；

5.楼宇开盘销售时期样板房的接待管理、维护、存在问题跟进整改工作；

6.季节性台风登陆时样板房的维护、管理、及接待工作；

7.参与楼宇销售时期业主座谈会工作，对业主提出的物业问题进行解答及沟通；

8.对业主访谈工作中客户提出的物业管理问题进行解释，根据小区管理的实际情况编制统一的解说词；

9.销售中心及z岛清洁服务标准的督导；

10.销售宣传活动的协助配合工作；

11.销售中心及z岛的物业移交工作的对接、组织；

12.\"部落群销售模式\"服务项目的市场调查工作及物业服务项目的讲解培训；

13.小区交楼工作前期的资料编制及物料筹备；

14.为开展客户回访而进行的业主资料对接的前期准备工作等。

本部门根据不同时期的工作任务，结合小区的实际情况和市场行情，对小区涉及的物业管理工作的项目积极的协助、配合；在物业礼宾部的调整时期，配合礼宾部执勤、协助做好礼宾员的思想教育工作，取得了较好的稳定效果。

在前期物业管理工作中，由于人员及物料配备相对缺乏，现场实际操作工作较多；根据前期管理工作的特点，主要是以配合相关的服务部门，做好现场的接待、销售活动；同时根据物业的使用、管理情况，针对性的提出整改处理意见，并跟进落实情况；为后期的物业管理、客户服务工作打好铺垫。

针对本年度的物业管理服务的实际情况有以下几点做法：

本年度5月份，根据销售工作的推进情况；销售中心物业及小区的园林景观向客户开放，园林景观的亮点\"人工湖\"及\"风情游泳池\"，正式接待客人参观；为保证水质清澈，物业部根据实际情况，展开了水质管理工作；同时对客户提出的物业管理方面的问题，针对性的做出解释；做法如下：

(1)物业主管领导负责，协调相应的资源，尽最大的能力高标准的完成客户的服务需求。

(2)体现真诚的服务态度；在水质管理初期，现场操作员工缺乏的情况下，物业总监亲力亲为，在人工湖的投药和泳池的吸尘工作中，自己动手圆满的完成工作任务，得到业主和员工的一致好评。

(3)根据水质的情况，请教水质专家，确定处理方案。

(4)提供专业的物业解释，为业主规避物业管理纠纷；在业主访谈会的过程中，记录汇总了客户较为关心的物业管理问题，并上报了业主关心问题的统一解说词，印发成册，避免销售人员重复解释而出现的偏差。

由于销售中心现场初期的清洁工作存在较多的问题，造成业主的投诉；为确保清洁工作按标准执行，落实高标准的清洁现场服务：

(1)根据现场情况，制定清洁工作制度及清洁管理周期。

(2)对人工湖及销售中心现场的清洁不合格项目，发出整改通知单。

(3)根据业主的要求，制定切合现场实际的清洁服务标准，并督促落实。

销售中心样板房参观接待前期，未进行物业移交，且存在较多的物业使用问题和工程遗留问题，整体的参观质量不高；为确保较高的参观质量：

(1)根据销售中心样板房的具体情况，制定合理适用的样板房管理制度。

(2)对样板房管理员进行样板房管理相关操作知识的培训。

(3)根据样板房的建筑设计、施工质量、使用功能等方面因素，提出样板房的整改意见。

(4)跟进样板房在使用的过程中存在的管理服务漏洞，及时的进行沟通协调，确保问题的处理、落实。

(5)样板房的移交工作前期，项目部对移交细则落实不到位，缺乏标准的移交资料，我部协助处理并制定了标准的移交样板。

在z的夏季7-9月份期间，较多的发生台风的现象，类似与台风\"黑格比\"登陆z的现象，对较多的地区形成危害；在此期间为保障样板房的正常参观和接待工作，物业部根据实际情况安排值班和守护：

(1)物业领导高度重视，提前关注、做好预防工作。

(2)高度的工作责任心，在深夜台风到来的时候，与礼宾员一起用沙袋对样板房的四周进行封闭和堵挡，防止雨水进入样板房。

(3)对台风过后板房的清洁接待工作进行协调和督促；确保及早开放。

(4)对台风造成样板房的损坏，及时跟进处理。

(1)积极配合销售宣传工作，协调各部门在活动中的工作角色，并制定了\"z开盘工作物业配合服务方案\"，取得了良好的作用。

(2)主动参与维护活动现场，巡查现场的安全、服务工作。

(3)对物业的活动现场的流程安排提出建议。

(1)根据销售中心及z岛的实际情况确定了接管验收方案。

(2)对接管验收方案进行培训，并提出物业接管问题备忘录。

(3)积极召开接管验收协调会议，督促接管工作的完成。

根据\"部落群销售模式\"的工作计划，对已确定的服务项目进行当地市场的调查工作，确定了服务项目的可行性及质量标准。

(1)对z服务市场30多家的服务单位进行了市场调查，完成24家的服务单位洽谈工作，确定了16家服务单位。

(2)提出市场调查，服务项目的可行性报告。

(3)根据前期讲解员的基本素质制定培训方案，并实施基础素质培训。

根据收楼工作时间的统筹安排，针对收楼前期的使用资料进行整理和审定。

(1)收楼使用表格的拟定，确定收楼使用的表格。

(2)收楼使用的《业主高尚生活指南》编制、修订、校审。

(3)各种日常表格的汇总归类，客户服务中心各种日常工作流程的校审。

(4)准备业主资料的复印整理，为收楼前期的客户回访工作做好准备。

1.对客的沟通工作由于本年度人员配备较晚，物业服务工作明显处于较为被动的局面。专业细致的酒店式物业服务无法得到体现。

2.销售中心、z岛及周边园林的物业移交工作，我方跟催督促甲方整改力度不够，移交周期教长。

3.对外委清洁公司的工作标准及监督力度不够，现场特洁标准不高，甲方意见较大。

在20xx年度的工作中，根据物业前期管理的实际情况，物业部认真的履行了：\"服务业主，帮助合作方实现最高的市场价值\"的服务理念，提出了《z近期物业服务工作的建议》等工作方案；在日常工作中发挥了岗位带头模范作用，倾尽全力为客户服务工作及前期收楼工作打好铺垫工作；相信在20xx年度会在客户服务工作上更上一个台阶，取得收楼工作的圆满完成。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇十五**

一年来，我们很抓理赔质量，首先把住定损关，做到既严又准；其次，把住核价关，做到准确、合理；最后，把住责任关，即准确界定保险责任，严格洞察骗赔案件。

由于xx公司成立较晚，加之人力、物力等方面的局限，使整个基础工作很薄弱，因此，首先抓好客服中心的基础工作。

1、建立健全各项制度。如：内控制度、治理规定、实施细则及各种办法20多个，初步形成一套完整的治理制度，使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内，做到有法可依，有章可循。

2、规范流程。采取科学、合理、实用的流程，规范和制约整个理赔工作。

3、招兵买马，强化培训。我们通过各种渠道，广泛招聘和吸纳理赔人才，从保险同业和应届大学毕业生中优中选优，采取现招现用、培训提高、和人才储备，保证短期和中长期的人力资源。一年来，参加公开招聘3次，组织达的培训2次，小的培训5次。受到良好的效果。

4、协调关系，加强沟通。包括公安、交通队、公估公司、律师、修配厂等部门，为理赔工作打下良好基础。

1、抓治理。客服的治理工作，是非常重要的工作，它包括人的治理、业务的治理、和服务的治理。在对人的治理上，一是抓制度建设，建立健全各项规章制度，做到有章可循、有法可依；二是做好人的思想工作，提高理赔人员的积极性、责任心和责任感；在业务治理上，主要是规范理赔流程和监督检查，使理赔流程科学、合理和实用，同时加强对各个环节的监督检查，从而提高整个理赔水平。

2、抓服务。服务是保险企业的宗旨，是缺课服中心工作的核心内容，服务主要是为员工服务、为公司服务、为客户服务。在为员工的服务上，为了公司业务的发展，我们力争做到方便、快捷和周到；在对客户服务上我们力争做到主动、迅速、合理、简捷、周到，急客户之所急、想客户之所想，做到该赔的一定赔到位，不该赔的决不滥赔，不该赔的也力争让客户满足，通过我们的思想工作和处事艺术，使理赔工作更拉近与客户的距离，更促进业务的发展，使员工满足、公司满足，客户也满足。

3、抓培训。为了提高理赔人员的服务水平，必须强化岗位培训。主要的培训内容是：有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车专业知识、定损技术及有关的知识。培训的方式是：集中培训和个别培训相结合，理论培训和实际操作相结合，外请培训和自我培训相结合。每次培训都有测试，每次测试都和业绩挂钩，年终将进行综合评价。

4、抓理赔质量。一年来，我们很抓理赔质量，首先把住定损关，做到既严又准；其次，把住核价关，做到准确、合理；最后，把住责任关，即准确界定保险责任，严格洞察骗赔案件，慎重处理拒赔案件，严格剔除不合理赔付。一年来，据上述统计，告破骗赔案件、拒赔案件、剔除不合理赔付，共为公司减少赔付万元，实际为公司创造利润万元。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇十六**

一年来，我们很抓理赔质量，首先把住定损关，做到既严又准；其次，把住核价关，做到准确、合理；最后，把住责任关，即准确界定保险责任，严格洞察骗赔案件。

由于xx公司成立较晚，加之人力、物力等方面的局限，使整个基础工作很薄弱，因此，首先抓好客服中心的基础工作。

1、建立健全各项制度。如：内控制度、治理规定、实施细则及各种办法20多个，初步形成一套完整的治理制度，使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内，做到有法可依，有章可循。

2、规范流程。采取科学、合理、实用的流程，规范和制约整个理赔工作。

3、招兵买马，强化培训。我们通过各种渠道，广泛招聘和吸纳理赔人才，从保险同业和应届大学毕业生中优中选优，采取现招现用、培训提高、和人才储备，保证短期和中长期的人力资源。一年来，参加公开招聘3次，组织达的培训2次，小的培训5次。受到良好的效果。

4、协调关系，加强沟通。包括公安、交通队、公估公司、律师、修配厂等部门，为理赔工作打下良好基础。

1、抓治理。客服的治理工作，是非常重要的工作，它包括人的治理、业务的治理、和服务的治理。在对人的治理上，一是抓制度建设，建立健全各项规章制度，做到有章可循、有法可依；二是做好人的思想工作，提高理赔人员的积极性、责任心和责任感；在业务治理上，主要是规范理赔流程和监督检查，使理赔流程科学、合理和实用，同时加强对各个环节的监督检查，从而提高整个理赔水平。

2、抓服务。服务是保险企业的宗旨，是缺课服中心工作的核心内容，服务主要是为员工服务、为公司服务、为客户服务。在为员工的服务上，为了公司业务的发展，我们力争做到方便、快捷和周到；在对客户服务上我们力争做到主动、迅速、合理、简捷、周到，急客户之所急、想客户之所想，做到该赔的一定赔到位，不该赔的决不滥赔，不该赔的也力争让客户满足，通过我们的思想工作和处事艺术，使理赔工作更拉近与客户的距离，更促进业务的发展，使员工满足、公司满足，客户也满足。

3、抓培训。为了提高理赔人员的服务水平，必须强化岗位培训。主要的培训内容是：有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车专业知识、定损技术及有关的知识。培训的方式是：集中培训和个别培训相结合，理论培训和实际操作相结合，外请培训和自我培训相结合。每次培训都有测试，每次测试都和业绩挂钩，年终将进行综合评价。

4、抓理赔质量。一年来，我们很抓理赔质量，首先把住定损关，做到既严又准；其次，把住核价关，做到准确、合理；最后，把住责任关，即准确界定保险责任，严格洞察骗赔案件，慎重处理拒赔案件，严格剔除不合理赔付。一年来，据上述统计，告破骗赔案件、拒赔案件、剔除不合理赔付，共为公司减少赔付万元，实际为公司创造利润万元。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇十七**

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x花园x物业客服部已两年多了。20xx年对于x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：

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，20xx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。20xx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。

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

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xx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x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x%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x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20x—20xx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x户，现已催缴收取x户，b2已到期x户，现已缴纳x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。

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”。

20xx年8月是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来20xx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。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇十八**

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出学校的大学生到一个上班族的改变。从一个独立的个体到成为xx银行电话银行客服中心的一员。

在那里，我们每一天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨日的外呼和呼入情景中总结一些错误，在第二天强调今日外呼应当注意哪些问题。在那里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在应对各种刁难的客户时都能游刃有余。在那里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作。在那里，我们每一天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有提高的学员进行鼓励。在那里，每一天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行xx中心大家庭般的温暖。在那里，我们每一天会记录下自我当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴。更重要的是，在那里，我们在xx银行电话银行xx中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我，这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我简便起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份

成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

作为客服人员，我始终坚持“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，总是进取、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，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行xx中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅仅是任务，并且是一种职责，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维本事，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自我。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的本事，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化。其次是按自我的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中坚持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

一、效完成外呼任务。在进行每一天的外xx，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行xx地区的个贷催收时，一般在午时的时间拨打接触率比较高，所以对于xx的客户我们要多进行预约回拨。再例如xx行的客户他们理解本事和反映本事偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

二、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出。加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮忙我们高效的利用知识库。不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

三、增强主动服务意识，坚持良好心态。

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会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。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇十九**

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x花园x物业客服部已两年多了。20xx年对于x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：

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，20xx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。20xx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。

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

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xx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x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x%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x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20x—20xx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x户，现已催缴收取x户，b2已到期x户，现已缴纳x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。

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”。

20xx年8月是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来20xx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。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇二十**

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出学校的大学生到一个上班族的改变。从一个独立的个体到成为xx银行电话银行客服中心的一员。

在那里，我们每一天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨日的外呼和呼入情景中总结一些错误，在第二天强调今日外呼应当注意哪些问题。在那里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在应对各种刁难的客户时都能游刃有余。在那里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作。在那里，我们每一天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有提高的学员进行鼓励。在那里，每一天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行xx中心大家庭般的温暖。在那里，我们每一天会记录下自我当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴。更重要的是，在那里，我们在xx银行电话银行xx中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我，这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我简便起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份

成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

作为客服人员，我始终坚持“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，总是进取、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，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行xx中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅仅是任务，并且是一种职责，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维本事，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自我。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的本事，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化。其次是按自我的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中坚持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

一、效完成外呼任务。在进行每一天的外xx，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行xx地区的个贷催收时，一般在午时的时间拨打接触率比较高，所以对于xx的客户我们要多进行预约回拨。再例如xx行的客户他们理解本事和反映本事偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

二、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出。加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮忙我们高效的利用知识库。不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

三、增强主动服务意识，坚持良好心态。

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会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。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇二十一**

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中持续好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

在进行每一天的外呼，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于xx的客户我们要多进行预约回拨;再例如行的客户他们理解潜力和反映潜力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合;

熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮忙我们高效的利用知识库;不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题;

要学会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。

**客服中心工作总结 客服近期工作总结篇二十二**

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中持续好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

在进行每一天的外呼，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于xx的客户我们要多进行预约回拨;再例如行的客户他们理解潜力和反映潜力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合;

熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮忙我们高效的利用知识库;不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题;

要学会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。

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