# 最新客服工作总结和计划 客服工作总结结尾(十篇)

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-07-19

*时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。我们该怎么拟定计划呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。客服工作总结和计划 客服工作总结结尾篇一加入项目客服部后，...*

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。我们该怎么拟定计划呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**客服工作总结和计划 客服工作总结结尾篇一**

加入项目客服部后，发现部门内部管理薄弱，主要表现为员工责任心不强，工作缺乏主动性，工作效率低下，做事拖沓等。针对以上问题，我进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的职责和工作标准；加强与员工的沟通，组织多次有针对性的培训，定期对员工的工作进行点评，有效激励了员工的工作责任心。目前，该部门的员工在工作中更加认真，从被动和有条件的工作转变为此刻主动和自愿的工作态度，从而促进了各部门工作的发展。

收费形式多样，节假日以上门收费为主。之前客服部主要采用叫号的方式，贴通知。这两种召车方式都存在充电效率低、车主照顾不周的问题。因此增加了鲁豫和上门催收的方式，保证所有客服人员周六日交费，并通过巡查等机会加强与业主的沟通和催收的机会，保证了收费效率。

面向服务的收费措施将通过提高业主的满意度来促进他们支付费用的.意愿。收费是服务水平的体现，是收费的基础。因此，服务是提高收费水平的基础。今年我们对项目立项以来尚未解决的纠纷和赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤地解决了大部分。我们利用项目现有资源，不考虑内外部条件，帮助业主解决装修、维修、入户等问题。相信业主会因为细致的服务而逐渐提高缴费意愿。

绩效收费可以通过激励员工用心收费来提高收费水平。收费永远是客服部最难做的工作。员工收费永远不是故意的，会有条件的加班收费。

客服部是管理处的桥梁和信息中心，起着连接内外的作用。客服人员的服务水平和素质直接影响到客服部门的整体工作。在收费工作的基础上，我部重点做好员工服务管理。每天上班前，员工对自己的着装和礼仪进行自检和互检，让客服人员保持良好的服务形象，加强语言、礼仪、沟通和解决问题的技能培训，提高服务质量。该部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将这一思想渗透到对业主的服务中，在服务中切实把业主的事当成自己的事。

通过该部门半年的工作实践，发现客服人员的服务水平较低，服务质量不是很高。这主要说明处理问题的技巧和方法不够成熟，处理突发事件的经验不足，服务中的专业性不是很高。在过去半年的工作中，该部门主要侧重于收费和收回建筑物的工作，因此忽视了系统的建设。目前，员工管理、服务标准和操作流程的系统不完善，因此部门的工作效率、员工责任和工作意图肯定会受到影响。协调和处理问题不及时、不妥善。投诉处理、业主意见、建议、业主帮助等信息反馈不及时、不全面。收到问题后不及时跟进和报告，处理问题的方式方法不当。

回顾上半年，我们的工作充满了艰辛和挫折，但我们收获了成长和成就。展望未来，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工将在明年的工作中继续团结一致，齐心协力实现部门目标，为公司发展贡献力量。

**客服工作总结和计划 客服工作总结结尾篇二**

因为前一段时间教育服务有限公司开设的课程和组织的活动都比较多，所以客服部的工作量会比较大，\_老师问我是否愿意过去帮忙。虽然这学期本来没打算做兼职的，但老师说最主要的还是让我到公司学习的，提早接触企业毕竟对自己将来就业有好处么！其实说心里话，我是很喜欢这家公司的，接触这家公司也有将近一年的时间了吧！

在这里学习的一年时间里，我参加了很多主题课程和素质拓展活动，这些对于我的成长以及人生都是很有帮助的；此外我爱教育的这些老师们，与其说老师，我更喜欢说他们是朋友、是贵人，在这个平均年龄24岁的团队里，我可以看到年轻人努力拼搏的干劲，可以看到他们对于自己事业的热情，他们也大多数刚刚走出大学校园一两年的年轻人，但每个人都非常的优秀，从他们的身上我可以学到很多；此外我更喜欢他们的亲和力，这点与我是很相像的，每次看到我时所表现出来的热情，和对我的关心照顾，我都觉得倍感温暖，我觉得离开家这么远来到长沙上大学，能认识你们对于我来说是一笔财富，我非常珍惜你们带给我的这份感动。这些也是我之所以在那么低的工资下接受这份工作的原因，我喜欢这个团队，我爱这里的每个有梦想的年轻人。

记得第一天去公司上班是在10月28日那天吧！我们是早晨9点上班，到公司楼下那挤电梯的场面真是让我至今难忘啊！我和田老师是第三次才挤进去的，好在没有迟到，下次一定早点来，避开这个高峰期，哈哈！到了公司，我们首先开了个早会，每个老师总结前一天的工作情况以及新一天的工作安排，每个人的目标都是那样明确。工作就是要有计划性，盲目的工作会浪费很多不必要的时间，所以这点也很值得我借鉴，一定要有明确的目标，清晰的思路和执着的追求。

接下来就等甘老师分配工作任务了，因为是做客服工作，所以主要还是以打电话通知学员和储干参加活动和课程为主要工作内容啦！当然还要涉及到资料的统计和汇总等一些工作。之前一直不了解打电话的威力，这次真的体验到了，一天打了三四百的电话整个人都是晕的，到下班后很久一直都是晕的啊！我不是一个说话很清晰的人，语速比较快，又因为南北方的差异，所以我必须把话说的很好，这也是我的工作目的之一，说好普通话，走遍全天下，哈哈！

面对那些怎么打都不接电话的真是无语，还有那些在喧闹环境和信号不好地方接电话的人更是头疼，好在我是个比较有耐心的人啊！那天也有一段小插曲，就是我对于\_老师安排的一个工作任务非常不满意，就是核实调查问卷信息的真实性，我觉得这是对于大学生诚信问题的不尊重，而且调查问卷这个工作之前也找到过我，不得不说我对这个比较排斥，尤其是核实的方式更是让我接受不了，所以我没过一会就被惹火了。\_老师有她自己的想法，在某种程度上也有一定的道理，不过与我的价值判断还是不同，我到现在也是接受不了的，这也可以说是我这八天工作遇到的最大问题吧！听田老师的课，讲到有一点是对于上级安排的工作是要不说“做不到”、“不可能”、“我不干”的，联想到这件事，还是比较纠结的。\_老师也可能是因为这个工作不费嗓子、不用说那么多话才安排给我的吧！

不过因为自己的一些因素真的不愿意做这件事，还请老师多多包涵。之后安排给我的那个工作，也就是给老储干打电话，通知一个不确定的上课信息，目的在于看这些号码是否仍然有效……我不知道公司的电话费要不要钱，应该不要吧！因为一张纸的成本会考虑而不会考虑这个，我觉得应该是免费的……其实看这些号码是否有效，完全可以确定开课时间地点后，一起完成的，我知道还有新储干要通知，六百多个老储干一起通知工作量很大，但开课信息是周三左右就可以出来的，每一次通知储干上课不也都是周六一天搞定再加上之前和老师报名的么，我觉得这完全是在做无用功，不过我也不想再说什么，我也只不过是一名兼职的学生而已，不管与老师们的关系多好，多说不宜，这样的工作记得貌似还用了一两天呢吧！之后通知学员们参加活动时也有类似的情况，就是没最终确定就开始通知了，当然我也知道开一次课、举办一次活动都是非常不容易的，有很多的不确定因素会发生，但是我想还是应该在把事情落实好后再去通知吧！要不真的很浪费时间的。正常晚上是六点就要下班的，但看老师们还都继续着自己未完成的工作，这种爱岗敬业的精神很值得我去学习，所以我也就继续着自己的\'工作了，很晚才回学校，第一天上班结束后用一个字形容最恰当，那就是：晕……

之后的工作也无外乎就是打电话通知学员、储干开课和活动、录入储干信息、汇总报名和上课的情况等一些工作，收获肯定是有的，不管是沟通能力还是资料汇总能力，甘老师也会经常给我做一些工作总结和指导，我觉得也是很受用的。而且我也体会到工作中一定要注意的一些细节问题，都是对将来自己真正处于职场很有帮助的。在打电话的过程中，还是有一些问题能够反映出来的，一般被打电话通知上课的都是不主动报名的，或者说是学习兴趣不高的，有的打电话在不同时段打了三次还不接的，我只想说真是脑袋有泡！在招学员或是储干的时候，我觉得还是有必要在重质的基础上再重量的，对于让学生主动学习、主动了解开课信息这一点还是要加强的，打电话通知真的是费时费力。还有老师和我说的社会角色问题，在平时我们是师生、朋友的关系，在工作中你是领导，每个人都有不同的社会角色，这一点也让我知道职场是很现实的，但就我个人而言，我很能够把握这个度。这也激励我一定要更加努力拼搏，在将来我不想去做一个看别人脸色的打工仔，我要去创办自己的企业，在社会中能够立足，就一定要有地位。

一个月的工作一晃过去了，还有不到五十天的时间也该放寒假了。一方面期末的临近，我也该全身心的投入到学习中去了，另一方面公司在这学期的活动和课程也将告一段落了。我的兼职也就此画上了一个句点。工作的这一个月，觉得还是挺辛苦的，但是苦中有乐，我收获到了很多，学到了很多，不管是储干报到时\_老师的讲话方式、新来的那位老师的面试方式和应聘者的一些应答方式，还是\_老师、 \_老师在筹办活动的流程、以及x\_讲的一些职业生涯规划方面的理念……而且老师们对我也都非常的照顾，都让我感到非常的温暖，使我觉得在这个团队里工作很幸福、很快乐。也很珍惜和你们共处的这一个月的时间，以后如果有机会，我仍然愿意和你们共同工作、学习，你们是我非常好的榜样，希望你们在将来的每一天都工作顺利、生活幸福。也希望我们一同努力，年轻就是资本，相信我们都能拥有我们想要的未来，都能实现我们的梦想，不断创造人生的辉煌，我爱这个年轻的团队的每一个人，衷心的祝福你们。

**客服工作总结和计划 客服工作总结结尾篇三**

丰富忙碌的上半年过去了。在刚刚过去的上半年，在各级领导的关怀和正确领导下，在各部门的积极配合和客服部全体员工的共同努力下，我们客服部圆满完成了上半年的各项任务。摘要如下:

为了规范销售档案，我们对销售档案进行了整理，将xx小区的销售档案分类成册，对档案进行了编码、装订、装箱、贴标签，做了电子版的卷内目录备查，对公司的人员证明、借阅工作进行了梳理，还做了电子版的总结。认购前期，根据公司销售制度，查看每日认购单，登记台账，销售控制房源。对于社区的宣传工作，对于房交会，准备了房交会的资料和前期工作，使得房交会顺利进行。同时负责礼品的管理、统计和发放，将房交会的资料装订成册备查。对于其他房地产公司的信息，我通过电话调查，调查总结了很多房地产公司的价格，为小区开盘奠定了基础。

为了能让公司尽快预售，准备收集小区预售证的信息，进行网上申报。在前期部门姚经理的积极配合下，在最短的时间内取得了预售许可证，为该项工作开了一个好头。因为客服部的工作比较繁琐，不注意的话很容易重复工作。所以要求每个人都要细心，一丝不苟，每一件事都要时时刻刻的认真去做。为了保证工作的进度和质量，在工作的质量和要求上突出了“严”字。提高工作质量，必须严于律己，严格把关，克服“过得去”的思想，周密安排，努力提高工作质量和效率。如果我们想达到预期的\'结果，我们必须

正确登记房屋，做好账目，做到销售提取金额和财务提取金额无差异。收集、填写、上报贷款客户信息，包括网上录入、扫描上传贷款客户信息、正确填写公积金和银行贷款合同、办理提前通知和提前到账证明。

回顾上半年的工作，我们部门之所以能够圆满完成任务，主要得益于公司领导的重视和支持，公司其他部门的配合，本部门员工的团结协作，共同努力。在总结成绩的同时，还有很多不足需要改进和努力。

今后，我部要积极适应公司发展的要求，紧紧围绕客服部的业务工作，以创新的精神完成各项工作，提高工作效率，增强工作的主动性、积极性和创造性，上一层楼，为公司的努力奋斗。

**客服工作总结和计划 客服工作总结结尾篇四**

本篇客服工作总结，谈到了自己一年取得的成绩，同时也发现了不足，详见全文：

客服工作总结

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充实而忙碌的20xx年。时间总是这样的快，眨眼间，20xx年就这样毫无声息的走了!一年来，感谢公司各位领导与同事的大力支持和帮助，使得客服工作进展顺利。

现简要总结如下：

20xx年对我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变化，重点还是与客户的及资料的收集，但是工作的思想、等做了一些调整，感觉到了压力，同时也融入了收获的快乐。

在部门达经理的领导下，各项工作逐步走向正规，计划维修任务圆满完成。做为客服员，本年度我重点将行动与沟通相结合，在安装完成后及维修完毕均有电话跟踪回访，认真听取客户意见和建议，并及时为客户建立电子档案，在每个月有公司统一发送的温馨励志短信，提高了公司的服务形象，也受到了客户的好评。虽然客服工作相对而言有点琐碎，在这个过程中，通过广泛搜集和学习其他公司的服务规程，在工作条理性及服务规范方面有了一定的进步。经过对三保配件的严格审核控制及每月有效的核算，本年度三保配件总额控制在了2万元以内，比去年有所下降;在大家的共同努力下，收费总额有所上升，圆满完成年初制定的经济指标。在与客户的沟通、文化墙的制作及有效的利用网络信息平台的过程中，锻炼了我的\'语言沟通能力和书面表达能力，同时也充分认识到了自己知识的匮乏，需要不断的自我提高。在业务能力方面，通过两年多的虚心学习，对于部分产品及配件了解充分，还有许多也还不是非常清楚，在以后的工作中，需要认真学习，虚心请教。

20xx年的工作虽然步入了正轨，取得了一定的成绩，但更多的是存在一些不足，主要是积极乐观的心态不够，在学习和用心服务客户上还不够，与有经验的同事相比还有一定差距，业务能力方面没有实质性的提高，在今后工作中，我会认真总结经验，克服缺点，努力把工作做得更好。

20xx年是我职业生涯收获比较大的一年，通过海贝培训和拓展训练，让我更加清晰的认识了团队，更加准确的剖析了自己，时间总是在轮回，岁月却在沉淀，20xx年，我会带着努力和激情投入到新一年的工作，超越已经拥有的一切争取在知识层面有一个提高，同时也努力提高潜在价值，取得更大进步。

客服工作总结一文到这里就全部结束了，本文谈到了自己一年取得的成绩，同时也发现了不足，可以参考这个思路。

**客服工作总结和计划 客服工作总结结尾篇五**

在我试用期的两个月时间里，我主要的工作是环境、人员、制度流程的熟悉了解，通过学习，我熟悉了xx的整个物业操作流程。工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导交代的每一项任务，同时主动为领导分忧及提出好的建议;项目方面不了解的.问题虚心向同事学习请教，不断提高充实自己，希望能尽早融入到工作中，为公司做出更大的贡献，在公司领导的帮助下和全体员工的协作下已工作了两个多月，对这段期间的工作汇报如下：

本人加入公司时，全体公司员工在老总的带领下，满腔热情，积极进取，呈现出勃勃向上的公司氛围。在这种良好的公司感召下，我很快全身心地投入工作中。

由于前期多种原因，造成物业管理服务中心工作滞后，特别是工程维修方面，通过努力逐一处理，充分调查研究，科学合理执行公司领导的交代的各种事宜;合理结合本小区物业管理的特殊性;在参考同行业操作规律的前提下，对客服和保洁、绿化工作进行了调整。

加大与本部门员工交谈，增进了解，利用例会、临时会议进行沟通。在工作中发现存在的问题隐患，及时的讲解学习消除，同时在利用好原有制度的基础上完善建立了一些：装修装饰巡查制度;绿化养护管理制度;保洁工作流程分配方案。

经过初步的规化调整，每个员工确实做到责任到人、奖罚到人;做到培训、考核经常化，有效提高员工专业服务知识与技能。现在员工的服务意识和对客户服务能力有较大进步。经过两个多月的工作，虽然取得了一些成绩，然而，仍存在不足，如个别工程维修方面未能完全及时的解决，现尽力逐个协调解决，本人相信在公司各级领导的带领支持下，xx物业服务中心的工作会更加进步。

**客服工作总结和计划 客服工作总结结尾篇六**

时间过得真快！转眼间，20xx年的工作即将结束。加入xx项目以来，在项目负责人的指导下，在各部门的支持和配合下，基本完成了年初的预期工作目标和各项工作计划。一年来，客服部加强了部门内部管理，提升了物业服务水平，增进了与业主的沟通，妥善处理了与业主有关的纠纷和赔偿事件。部门各项工作都有了明显的提升，员工积极性大大提高，业主满意率明显提高。今年的工作总结如下。

今年物业费xx元(截至20xx年xx月xx日)，收缴率80%，上一年物业费xx元。处理赔偿纠纷案件x件，达成率100%；协调xx大型物业维修，业主基本满意；接到业主投诉xx起，处理及时率100%；接受日常维修服务xx件，合格率100%；我在门面上拜访了xx人/次，接受了超过xx条意见和建议。

(1)规范内部管理，增强员工责任感和工作效率。

加入xx家居项目客服部后，发现该部门内部管理薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够，工作效率低，做事拖沓等等。针对以上问题，我进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的职责和工作标准；加强与员工的沟通，组织多次有针对性的培训，定期对员工的工作进行点评，有效激发了员工的责任感。目前部门员工工作积极性很高，从被动、有条件的工作转变为主动、自愿的工作态度，从而推动了各部门工作的开展。

(2)采取多种形式和措施，巩固和提高物业收费水平。

今年物业费已收xx元，收缴率比去年高7%(去年物业费收缴率为60%)，整体收费水平得到巩固和进一步提高。综上所述，我们做好了三项收费管理工作。一是收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。之前客服部门主要采用叫号和张贴通知的方式，存在收费效率低、业主积极性差的问题。因此增加了鲁豫和上门催收的方式，保证所有客服人员周六日交费，并通过巡查等机会加强与业主的沟通和催收的机会，保证了收费效率。二是收费措施以服务为导向，通过提升满意度来促进业主的付费意愿。收费是物业服务水平的体现，是收费的基础。因此，服务是提高物业收费水平的基础。这一年，我们对项目成立以来尚未解决的纠纷和赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤地解决了大部分问题。我们利用项目现有资源，帮助业主解决装修、维修、入户等问题。相信业主会因为物业的细致服务，逐渐提高自愿交费的积极性。第三，收费工作要以绩效为导向，通过激发员工的收费积极性来提高收费水平。收费一直是客服部最难做的工作。员工充电一直积极性不高，会有条件加班收费。

(3)严格把握客服人员的服务质量和水平，塑造良好的服务形象。

客服部是管理处的桥梁和信息中心，起着连接内外的作用。客服人员的服务水平和素质直接影响到客服部门的整体工作。今年下半年以来，我部在收费工作的基础上，做好了员工服务管理工作。每天上班前，员工对着装和礼仪进行自检互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强客服人员语言、礼仪、沟通和解决问题能力的培训，提高客服人员的服务质量。该部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务理念，并把这一理念落实到对业主的服务中，在服务中切实把业主的事当成自己的事。

(四)顺利完成二期入住工作，为客服部的整体工作奠定了基础。

x年底，项目接到二期入住任务，我部主要负责二期入住资料的发放，合同的签订，业主纠纷的处理。共有852户办理了入住手续，在入住过程中处理了xx起纠纷。各项手续办理及时准确，各类纠纷业主基本满意。在正式入住前，我们部门加班加点准备入住资料、合同等文件，制定了周密详细的统一报表，组织了多次入住演练。在办理手续的过程中，客服人员通过与业主的接触，了解和掌握了业主的家庭特征、客户群体类型和基本经济状况，为以后的收费和服务工作奠定了基础。在办理手续和纠纷的过程中，客服人员耐心向业主解释，解答业主提出的问题，向业主展示了良好的\'客服形象。

(5)与各部门密切配合，做好管理处的内外联系和协调工作。

客服部的重要职能是将管理处的内部工作与业主的外部工作联系起来，通过反馈信息及时为业主提供服务。今年以来，我们已经协调处理了xx个与工程有关的问题，xx个与安全有关的问题，xx个与清洁服务有关的问题和xx个与开发商有关的问题。客服协调的重点是问题跟进和处理策略。在处理问题的过程中，我部做到了跟踪、反馈、汇报，使每一项协调工作都得到了很好的解决。

(一)工作人员的业务水平和服务质量低下。

经过半年的工作和实践，客服人员的服务水平较低，服务质量不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，处理突发事件的经验不足，服务中的专业性不是很高。

(二)物业收费业绩增长水平不高。

从目前的收费水平来看，与xx市75%的平均水平相比还有一定差距。主要问题是催费方式方法不当，员工积极性不高，前期和日常服务遗留问题，项目整体服务水平不高。其中，员工的积极性和催促方式是主要因素。

(3)部门管理制度和流程不够健全。

在过去半年的工作中，该部门主要侧重于收费和收回建筑物的工作，因此忽视了系统的建设。目前员工管理、服务标准、操作流程等制度不完善，一定程度上影响了部门的工作效率、员工责任心和工作积极性。

(4)对问题的协调和处理不够及时妥善。

投诉处理、业主意见、建议、业主帮助的信息反馈不及时、不全面；收到问题后不及时跟进和报告，处理问题的方式方法不当。

20xx年，我部重点工作是进一步提高物业费水平，在xx年的基础上提高xx个百分点；部门管理基本制度化，员工责任心和服务水平显著提高；各项服务有序开展，业主满意率明显高于去年。详细的部门工作计划见附件一。

(1)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

(二)进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

(3)加强部门培训，确保客服人员业务水平显著提升。

(4)完善客户服务制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(5)与各部门密切配合，及时妥善处理业主的纠纷、意见和建议。

(六)加强对保洁外包的管理、检查和考核，不断提高服务质量。

回顾xx年，我们的工作充满艰辛和挫折，但我们获得了成长和成就。展望明年，我们面临着机遇和挑战。为此，客服部全体员工将在明年的工作中继续团结一致，齐心协力实现部门目标，为公司发展贡献力量。

**客服工作总结和计划 客服工作总结结尾篇七**

时光飞驰，转眼间xx年即将过去，针对这一年的工作情况，我对自己的工作表现有如下总结：

通过一年的工作，我对安全、票务、客服等一系列工作内容有了更为深刻的体会，同时在这些方面的工作有了一定的提升。

市民广场站是120米站台的室外有岔站，面对这样的一个环境，站务人员在对站台巡视以及设备巡查就有了更多的要求，在去年冬季我发现一次上行水箱间上限警报，后查原因是因为冬天太冷导致水管冻裂所导致；参与多次道岔除雪任务，这对于我一次入司两年的新人来说，是很重要的学习经验，同时丰富了工作体会。

在今年安全门施工进入收尾阶段，进入调试期，安全门处于常开状态，这对站台巡视又有了新的要求，安全门高米，在米一下的人进入门体内很难被发现，所以在站台巡视的时候要特别仔细，以防有什么危险。在11月份安全门正式投入使用，对安全门使用故障时站务人员应该如何处理，我们进行了相关的培训和考核，并在出事时，能够恰当的.使用相关应急方案。

在今年，我获取了售票资格，对于数字特别不敏感的我感到很惶恐，但是在值班站长宋艳的帮助下，有了很大的进步，并且很快的掌握了一些售票的技巧。在车务部举行的“战酷暑迎国庆售票无差错”活动中获得了“优秀售票员”称号，这应该也是对我工作努力的一种肯定吧。

在这样一个天天与人打交道的工作中，每天或多或少总有些磕磕绊绊，因为每个人都有情绪，那就要求我在服务乘客时要注意语音语调，同时不把工作以外的情绪带到工作中，针对不同的乘客，采取不同的服务机制，做到具体问题具体分析，加强自身地理以及语言知识的学习，来服务好不同的乘客，从而提高自己的客服水平，不仅如此我还经常关注客服周报，来时刻提醒自己，不要错误事情在自己身上发生第二次。

在一年工作中，我还对自己的工作及时总结，配合站区进行部分信息采编的书写，有幸部分登在司刊以及车务部的月刊上。对我的思想给予了深刻的肯定。

在过去的一年中，我收获了许多，不仅仅是我的努力更重要的是领导的支持与关心；今年即将画上一个圆满的句号，有迎来了一个崭新的明年，在明年的工作中我依旧会努力奋斗，努力拼搏，为即将开通的天津站贡献自己绵薄的力量。

**客服工作总结和计划 客服工作总结结尾篇八**

从做客服到现在差不多有一年的时间了，因为还是在校应届毕业生，所以一直是实习生的身份，这点其实倒是无所谓，重要的是希望自己能利用在校实习的这段时间尽快成长，正式毕业之后，可以实现一个良好的转型，更好地走好自己的电商路。目前在一家天猫月销量排行第一的童装店铺做售前客服，作为一个电子商务专业的本科生，学校也不错，我还是很愿意从基础做起，了解第一手的资料，更好的积累，为以后做准备。

客服的工作比较繁琐，每天都是一样的工作内容，不同的是你面对的顾客在变化，今天你遇到一个很烦的顾客，明天你遇到一个很好说话的顾客，自己一天天没有变化，跟你聊天的顾客却在不断地变化，更多客服迷失在了这日复一日的重复工作。

反向，这中间其实也有一个问题值得我们客服去思考，如何在每天不变的自己中，最大限度地稳定一批不变的顾客，为店铺积累更多的忠实粉丝，这些忠实的粉丝，不仅需要店铺的宝贝品质的强力支持，也非常需要客服极具技巧性的沟通与服务。

作为一个网店客服，售前要做的基础就是熟悉xxx的各项操作及卖家后台的具体使用，这点是基础，就不多说了，但是有几点需要强调一下：

1、把自己的旺旺添加好友验证设置为不用我验证就可以添加为好友，不要将想加你为好友的顾客拒之千里，验证会降低客户体验。

2、客服工作台的设置，尽量设置一个顾客等待多久之后的一个提醒，防止咨询量大的时候忽略某些已等待过久的顾客，降低顾客的服务体验。

3、自动回复的设置：首次接到顾客的自动回复设置不要过长，最好不要超出4行，字数过多，会影响人们的阅读习惯，字体也不要太大，10号字就好了，字体颜色不要太花俏，一段文字含多种颜色是禁忌，一般两种颜色还是可以接受的，但是不要给人乱的感觉，两种字体颜色可以将店铺的快递信息和活动信息分别用两种颜色的字体突出出来，便于一目了然。

4、个性签名的设置：客服的\'旺旺最好都设置一个个性签名，内容可以是店铺的活动信息，也可以是店铺的主推产品，可以滚动播放，这是一个很好的免费展示位置，最好好好利用哦!

其实客服，自己给自己的定位不应该仅仅是一个售前咨询的客服，也要具有处理一定售后问题的能力，售前客服除了接待一些售前的咨询问题，也会不可避免的处理一些售后的问题件，一般退换货就不必说了，像其他的，快递丢件，发错货，少发货等等一些问题，售前一般要在同事的协助下面对顾客，尽快地安抚顾客情绪，主动地解决问题。客服切忌过多解释，而逃避问题的解决，顾客有问题了，来找你，都是为了解决问题的，过多的解释，顾客只会觉得你在逃避责任，客服可以稍微给顾客解释两下流程等方面的，然后给顾客说句抱歉，不好意思啊，话题一转，马上要切入我们马上给您解决问题。

重点在如果解决问题，和我们会怎么做，顾客需要怎么做。一般的顾客看到你积极解决问题的态度，都会谅解的。在我的工作中，其中就有一个顾客上来就问我，你们怎么还没给我换货啊?我一看备注，订单已经差不多20天了，仓库也收到货差不多半个月了，备注的换货无货，可能通知顾客的时候顾客没接到电话，问题就放了一下，交易都已经成功了。

这时，我首先三言两语地跟顾客解释了下没换货的原因，然后告诉顾客不要着急，即使交易成功了，我这边会马上通知仓库核实您寄回来的包裹，把您的钱都转账退给您，顾客这时就会感觉到安全感，然后再顾客聊衣服，其他的那个款式有货啊，好看啊，尺码合适啊，这位顾客结果马上又拍了好几件衣服，临走的时还一个劲的说谢谢。

其实这种问题，主要的问题还是在我们身上，换货无货，还未通知到位，这点在以后的工作需要不断改进。

**客服工作总结和计划 客服工作总结结尾篇九**

现将对客服工作的内容、认识与感想汇报如下：

我在4s客服部主要是负责销售这一块的客户回访与维护，工作内容有：

1、整理客户资料：在销售顾问把客户档案交给客服部以后，准确并及时录入客户信息（包括客户的一些个性化信息，如：兴趣爱好、职业以及家庭状况等）。

2、七日内电话回访：从客户档案中提取客户的联系方式，通过电话与客户进行交流沟通并认真记录每一个回访结果，将客户反馈的意见或建议向相关部门反映，与相关部门沟通协调，给客户处理意见，对不能当场解决的投诉，及时跟进，尽快给客户答复。

3、30日电话关怀：询问客户的爱车使用状况以及行驶里程，对快到首保里程的客户提醒尽快入厂，未到首保里程的客户做首保提醒。

4、三个月首保提醒：先以短信形式提醒客户已到首保时间，然后再以电话方式邀约客户回厂首保，等等。

在认识与感想方面，个人总结如下：为客服人员，要具备良好的素质，尤其是针对抱怨客户，首先要平息客户的情绪，要让客户感受到我们代表的是客户，我们就是客户在4s店的代言人，不能跟随客户的情绪来波动。要学会忍耐与宽容，常言说：伸手不打笑脸人，以微笑友好的服务来对待客户，这是对抱怨客户的法宝。个人需改进的方面：对专业知识的\'掌握欠缺，以后多学习汽车相关维修保养知识，对在电话中有疑问的客户可以做到应对自如。

20xx年对于公司和我个人都是十分关键的一年。我将努力克服自身的不足，提高综合素质，以更加饱满的热情投入到工作中来。我坚信路遥方知马力，岁寒可见后凋相信通过不断的调整和学习，我能更加胜任未来的工作，得到足够的认可和理解；我也会努力改进，争取在适当的时候提出一些较为成熟的方案，期待着有所作为，期待着和公司一起跃上潮头！

满的热情投入到工作中来。我坚信这面和谐的旗帜一定会高高飘扬于祖国的大江南北，期待着有所作为，期待着和…一起跃上潮头！

**客服工作总结和计划 客服工作总结结尾篇十**

在送旧迎新之际，物业公司在回顾xx年工作开展的基础上，总结经验，找出不足，以更加务实的态度，积极配合本集团经营的战略方针，细化管理，从内 部挖掘潜力，向管理要效益，更加严格要求，加强培训，勇于面对不足，团结一心，增强大局意识、责任意识和协作意识，同心同德，努力完成工作。我们会继续发 扬敬业、奉献的精神，共同为公司的迅速发展竭心尽力。

《孙子兵法》说：“间于天地之间，莫贵于人。”员工是企业的根本，员工素质是企业优质服务的基础。我们将把培养一支专业、高效、严格管理的服务团队 作为xx年物业开展内部管理的基本战略，实行严格管理，善待员工的方针，开展系列的培训计划、绩效考核，推进企业文化，强化品牌意识，提高团队的凝聚 力和向心力。

人事行政工作目标：

人员当月流动率小于 5%

人员培训覆盖率达到 100%

人员招聘到岗率达到 98%

员工生活满意度达到 90%

1、团队的建设在于制度化的管理，人事行政部年度首要工作是完善管理制度，细化岗位责任制，把责、权、利充分统一，落实到位。推行与之相配合的\'绩效 考核制度，调动员工的积极性。绩效源于执行力，执行力源于细节，人事部计划以保安部作为试点，对每个岗位提出具体的岗位职责要求，推行新的绩效考核制度， 调动员工对工作的积极性，使员工不断加强自我管理能力，明确工作标准，提高自我提升的动力并逐步推广。在各个岗位上采取绩效管理，力求在三月份全面覆盖， 以提高整体的服务水平和团队的执行力度。在有效的绩效考核制度和岗位责任制的基础上，人事行政部将加强监督的力度，对岗位的操作和执行进行有计划巡查管 理。及时发现问题，及时改进。

2、人事行政部将把提高员工素质作为部门工作的重点，制定有针对性的培训计划，以业务知识培训和企业精神相结合，坚持正面灌输，强化理念，增强员工 主人翁责任感和事业心，培养开拓进取，勇于奉献的精神。要求员工在工作中真正做到“100%业主第一”。以企业精神和宗旨作为统一员工意志，述职报告统一 行动的共同基础。在人事管理流程中，采取优胜劣汰的方针，对入职、转正的员工严格按标准把关，逐步提高员工素质，继而提高团队的整体素质。

3、在提高管理要求的同时，更进一步关心员工生活，重视员工需求，加强员工宿舍、饭堂的管理，组织相应的员工生日活动、团队活动。重视改善员工福利，加强与员工的沟通，以多方渠道听取员工意见加以综合，并及时给予改善。

4、效益是企业的最终目标，通过岗位责任制的落实，人事行政部将重新审核各部门、岗位人员定编的情况，避免人浮于事，以建立一支精干、高效的服务团队为目标，严格控制人事成本。

5、行政方面，将以配合业务部门开展工作的需要为前提，积极与各部门加强沟通协调，大力配合。修正现有的工作程序，使之更标准化、规范化。及时完成 物料采购，严格管理物料的采购、使用控制流程，重视公司资产、仓库、车辆的管理，堵塞漏洞，做好把关的工作，保证公司财物、利益不受损失。

物业管理是以服务为主，客服中心是整个物业公司的服务窗口。为此，服务中心将把服务放在第一位，坚持 “以人为本”的服务宗旨，规范管理、追求创新、至诚服务。不断提高江南世家物业价值，使物业发挥最大的使用效能。

工作思路：

强调成本控制意识和成本管理程序;

强调团队的有效运作和服务流程;

强调公众服务的规范化与特约服务的个性化;

强调“以人为本”的服务理念和服务的人性化;

致力于建立与业主有良好沟通的和谐社区。

目标设置：

客户综合满意率不低于 90%;

服务综合及时率不低于 85%;

业务技能培训 100%;

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