# 客服转正工作总结50字 客服转正工作总结简短(5篇)

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2024-07-22

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**客服转正工作总结50字 客服转正工作总结简短篇一**

一、重要工作任务完成情况及分析

1、日常接待工作每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

2、信息发布工作本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约\_\_多次。运用短信群发发送通知累计\_\_条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

3、业主遗漏工程投诉处理工作\_\_年我客服部回访率\_\_%，工程维修满意率\_\_%。

4、入户服务意见调查工作我工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

5、建立健全业主档案工作已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

二、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

1、由于我均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴，水电费预交费用不足。

4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

5、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

三、日后工作的努力方向及工作设想

我在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

1、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

2、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

3、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

4、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

综上所述，试用期，我工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升公司的服务品牌。

我于20\_\_年\_\_月\_\_日成为物业的试用员工，到今天\_\_个月试用期已满，根据物业的规章制度，现转为物业正式客服员工。从来物业的第一天开始，我就把自己融入到我们的这个团队中，现将这\_\_个月的工作情况总结如下：

一、非常注意的向周围的老同事学习，在工作中处处留意，多看，多思考，多学习，以较快的速度熟悉着物业的情况，较好的融入到了我们的这个团队中。

二、对工作认真负责，任劳任怨，与同事配合默契，平时刻苦钻研，不断创新，能够在规定时间内出色的.完成任务，保证物业项目进度，做到让客户、领导、自己都满意。

三、协助领导带新员工，虽然我自己还是一个来物业不久的尚在试用期的新员工，但在x—x月份，还是积极主动的协助领导带新人，将自己知道的和在工作中应该着重注意的问题都教给\_\_。

总之，经过\_\_个月的试用期，我认为我能够积极、主动、熟练的完成自己的工作，在工作中能够发现问题，并积极全面的配合物业的要求来展开工作，与同事能够很好的配合和协调。在以后的工作中我会一如继往，对人：与人为善，对工作：力求完美，不断的提升自己的业务水平及综合素质，以期为物业的发展尽自己的一份力量。

**客服转正工作总结50字 客服转正工作总结简短篇二**

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14：00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。

**客服转正工作总结50字 客服转正工作总结简短篇三**

自担任售后客服以来我始终能够耐心地为客户解答他们的疑虑，既能保持热情诚恳的态度又能够在做好客服工作的同时体现出良好的服务，因此这段时间在客服工作中的努力让我得以转正并掌握了娴熟的客服工作技巧，但若想有着更好的发展还需对以往完成的客服工作进行总结以便于积累经验。

通过学习熟练掌握了业务知识以便于更好地为客户解答疑虑，实际上在我入职不久便发现自己存在着不熟悉公司业务的窘迫状况，毕竟作为售后客服却连公司主营业务都不熟悉又怎能受理客户申请的业务或者投诉，所以我为了提升自身综合素质加强了对业务知识的学习以便于在短时间内达到领导的要求，所幸的是其他客服工作人员愿意在这点上帮助自己从而在能力方面得到了较大的提升，但是我也明白始终保持虚心的态度进行学习以及听取意见是十分重要的，除此之外我还将这种良好的态度与严谨的作风带入到客服工作中去从而得到了不错的评价，只不过转正以后应当在个人能力方面有所加强才能够适应客服工作的需求。

在接听的过程中做好客户意见或者投诉的等级并做好相应的处理，由于售后客服工作中经常遇到客户投诉的问题自然要及时做好登记才行，因此我在为客户解答疑虑的过程中会将对方叙述的重要信息进行登记，为了尽快解决客户的问题还会将其反馈给上级部门并跟进处理的情况，尽管并非每项投诉都能够得到及时的解决却也在跟进的过程中得到了客户的理解，更何况大多数问题都能够在反馈过后得到技术部门的支持并为客户做好相应的服务。

能够对客户的\'反馈或者意见进行总结从而做好后续的回访工作，在售后客服工作中处理客户疑虑的满意程度无疑是自己需要关心的问题，正因为如此在反馈建议的时候往往都要建立好定期的回访以便说明处理进度，若是仅仅敷衍客户以至于挂断电话以后便将对方的投诉不管不顾无疑是不负责任的表现，因此每次电话我都能够准确记录投诉的内容并将其反馈到受理业务的部门，另外在成功处理了对方的投诉以后还会趁机宣传公司的新业务并期待客户能够进行办理。

尽管试用期间的自己在售后客服的岗位上表现还算不错却远远无法适应以后的职场变化，毕竟转正后无论是对工作能力还是个人素质都有了更高的需求自然要想办法进行加强才行，所以我在以后的售后客服工作中会注重自身能力的加强以便于得到公司领导的认可。

**客服转正工作总结50字 客服转正工作总结简短篇四**

年的暑假两个月时间我与本学院其他几位同学共同参加了通讯科技有限公司开展的暑期实习活动。通过两个月的实习生活，深切的体会到了工作生活与生活的不同之处。虽然是一份实习工作，但也算得上是自己人生中的第一份正式性的工作。现在回想起来，当时的一系列情景仍旧历历在目。

首先是我和其他几位同学在六月底的公司面试中获得了参加此次公司实习的机会，虽然，当时并不知道客服代表具体是个什么岗位，但是还是怀揣着一份期待和惊喜，毕竟是自己通过面试获得的第一份工作。接下来，与收到录用通知的同学一起于月日一同去了位于成都市的公司所在地，进行了实地参观和面谈。当大家知道，所谓的客服工作就是接电话、受理客户问题的时候，都显得有些失落。但后来，除了几位同学有特殊原因没能参加实习外，其余同学都参加了公司的实习工作。

接下来，就是对我们进行了为期9天的业务知识培训，主要有关于公司的公司基本发展历程、公司的价值观念以及公司的人才观等方面的介绍;有关客服工作的基本业务规范的要求的学习;公司业务知识的学习和了解，如：公司可收送范围、各种收寄物品的价格以及不同地址的收送时效性等;有关客服在接听电话中的有关规范用语以及专业术语的锻炼和运用;如何提高自身与客户沟通的\'技巧以及遇到一些自己难以处理的事情时，我们应该采取何种方式进行应对;了解快递行业的具体运作模式。

最后，在进行了几天的练习上岗后，我们便开始了正式上岗实习，与公司的正式员工一样，接听来自全国各地的客户电话。当然，我们只接听热线的1号键下单和有关咨询方面的工作，如果遇见客户要求进行快件查询或是投诉业务，我们则帮其转至2号键，有查询同事对其进行跟进。当然，在正式实习上岗期间，我们还必须参加公司每天的早班例会或是公司的晚班例会，了解新的业务知识或是对自己一天中的工作进行小的总结。同时，我们也参与公司一系列有关新的业务知识的培训，如公司在七月下旬推行上线的新的下单系统。此外，公司为了让我们能够对速运行业有个全面的了解，在多方努力沟通下，参与实习的8位同学于8月7日来到公司位于武侯区簇桥的成都中转场进行参观了解，以增强自身对快递行业本身的理解。

实习工作结束，公司的管理层特意为我们几位实习生召开了实习工作总结会议。会上，我们实习老师对我们在实习期间的数据进行了公布，同时，公司领导们也对我们在实习期间的优秀表现作出了很高的评价，并且表示希望我们能够留在公司继续做兼职。此外，公司也给我们颁发了一些小的纪念品和各自的实习证明材料。自此，为期两个月的实习工作正式结束。

**客服转正工作总结50字 客服转正工作总结简短篇五**

日子过的越来越快了，特别是在我来到\_\_房地产公司后进行试用期工作以来后，我恨不得把一天的日子掰成两天来用。但是这是不可能实现的事，所以我只能更加的珍惜我在试用期里度过的每一天。而现在，我已经结束了我为期六个月的试用期生活，面对这已然逝去的六个月时光，我没有遗憾，也没有后悔，我只有很多的怀念。所以我来跟领导写了这篇试用期转正工作总结。

既然我有所怀念，那就说明我还有所期待。而事实也的确是如此。我期待我每一天来公司上班的日子，我期待我每一次完成工作任务后兴奋而激动的心情，我期待每一次和同事在一起探讨方案，加班奋战的日子。这些日子给了我生活的动力，给我面对困难和挑战的勇气，这难道还不能证明我对这份工作的热爱和忠诚吗？

在试用期里，我的工作内容是负责公司前台客服的一些工作。虽然这份工作并不复杂，但是我却很享受其中。每天来到公司的第一件事就是把自己的职责铭记于心。首先把前台的岗位区域打扫和整理干净，把各部门的文件都分发下去，把公司里各物件都摆放整齐。然后再重新站到自己的岗位上，以良好的姿态和温暖的\'笑容来迎接，前来咨询问题和办理业务的客户。面对他们提出的问题，我要做到专业的解答，面对他们提出的要求，我要做到耐心的服务。给他们最好的体验和感受。

另外，除了接待客户之外，我们客服还要每天打\_\_个回访和销售电话。面对这一工作任务要求，我在试用期里，也尽心的完成着。虽然业绩还没有达标，但是每完成一个业绩，我的内心就多了一份成就感。

也许我的能力没有其他的实习生强，也许我的经验还不够老前辈的多，也许我不够优秀，不够机智，但是我觉得这只是暂时的，时间会改变这一切。而且我相信，只要我肯努力，肯上进，那这些都不是问题。我只是缺少一个平台和一个机遇。而公司正好就是我的平台和机遇，所以我希望领导能给我这次转正的机会，让我能够实现梦想，能够实现自我价值和自我突破。我有信心，有恒心，还有耐心，我会坚持下去，我相信我在公司的未来一定会是璀璨和光明的。

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