# 医院客服个人工作总结

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2024-10-05

*从2024年从事客服管理工作至今，4年有余了，经历了许多的挑战和挫折，依然没有成功，既没有实现自己的理想，也没有达到领导的满意，原因在哪里？我一直在思考。虽然客服工作是一个没有什么前途的工作，也是一个待遇差、地位低、不为人们所重视甚至尊重...*

从2024年从事客服管理工作至今，4年有余了，经历了许多的挑战和挫折，依然没有成功，既没有实现自己的理想，也没有达到领导的满意，原因在哪里？我一直在思考。虽然客服工作是一个没有什么前途的工作，也是一个待遇差、地位低、不为人们所重视甚至尊重的工作，但是我想自己既然已经为她投入4年的时间和精力，就想把她做好，并把自己的经验奉献给后来者，让大家少走弯路，尽快实现自己理想中的美好境界。

最初，我组建客服中心，希望凭借自己先进的服务理念打造一支优秀的客服队伍，使之成为医院优质服务的标杆，开医院真正以客户为中心服务的先河。开始，我真的做到了，尽管我的团队在整体形象和专业素质上还不尽如人意，但是大家的服务热情特别高，不管是自己分内还是分外的工作，只要有益于病人，就积极去做；不管是批评还是表扬意见，只要有利于服务，就勇敢去提……但是过了一段时间，我发现这种热情在慢慢消失，我问大家为什么，就有人说：我的服务做得再好有用吗？也有人说：你们根本在多此一举；还有人说：提意见得罪人。

这时候我发现：如果想靠几个人的力量去扭转一个大环境人们的整体观念，根本在以卵击石，不要说自己本身就不完美，就算你做得再好恐怕都没有用，时间长了，只会慢慢被同化；你与大家的差异越大，遭抵抗、受排斥、被同化的速度越快，程度越激烈。

后来，我开始调整工作思路，不再过多关注病人提出的意见处理，想把主要精力放在提高服务水平上。我们组织大家学习美国服务理念、海尔服务做法，制定自己的服务流程和规章制度，带领大家参观民营医院，很多努力之后，连我都快失去信心了，在我看来很简单的事，我的客服人员总是难以达到标准，当然也很难让领导满意。

我还发现：并不是每一个人都适合做客户服务，尤其是在企业医院转型的特殊时期，有些人根本是把客服当作一个养老的部门，这是下属与我存在的第一个理念冲突，这个冲突还难以解决在象这样的问题人员进来容易，出去难，并且引发的后遗症就是大家开始向落后分子学习。

接下去，就是我工作中最难的一个阶段：无奈之下，我在科内实行了绩效考核，考核过程中，尽管我充分的注意了公平、透明、可衡量的原则，但在根本没有工作概念的人眼中，绩效考核本身就是跟她作对，所以尽管我认为方法很科学，操作很公平，也出现了部分我预想的成效，比如不再迟到早退，无原则的请假，但是我预想的服务上台阶，却根本没有出现，反而下属有了一些情绪对立的苗头。

这时候我发现：如果你想脱离开企业的大环境，去营造一个乌托邦似的小社会，恐怕只是空想，科室的水平提升可以略高于总体，但别想高太多；而且考核的同时要非常注意方式方法。

然后我就碰到了最难受的一件事：我们科室的奖金系数被集体下调，受影响的不光是收入，还有科室人员的情感、工作认知、工作积极性和主动性。第一次通过我做深入细致的思想工作，渡过危机，并且在工作上还取得一个小小成就，得到院长的肯定；但是很快在第二次绩效考核过程中，再次遭到下调，这一次的思想工作就显得异常艰难，并且由于我对医院决定的无力解决，使得大家把部分矛头转向了我。

这时候我发现：收入的变化是大家最敏感的一件事，在不因经营问题而降低收入的事实面前，想让大家正视自己工作的不足，首先是要摆事实，其次是要讲道理，然后还要充分听取大家的意见，创造情感发泄的渠道和场所，最后再引导大家想方设法提高自己的工作价值。

痛定思痛，作为科室负责人，我要先理顺自己的情绪，还要关心大家的情感，情况已然发生变化，再多的委屈、无奈、愤怒、不甘其实都没有意义，待下属们的情绪平复后，我逐一了解她们的新希望，努力满足她们工作上和生活上的要求，再加上最近医院一些管理制度的相继出台，与我之前的考核相比，更加严格，所以大家的心理也变得慢慢平衡起来，对工作的态度有了一个新的转变。

4年的经历和挫折让我渐渐领悟许多，既看到自己的优势，同时也不得不承认自己在管理思路、工作方法上的稚嫩。

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