# 最新客服部年终工作总结1000字(六篇)

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2024-10-04

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。相信许多人会觉得总结很难写？以下我给大家整理了...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。相信许多人会觉得总结很难写？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。

**客服部年终工作总结1000字篇一**

1、提升服务品质。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

1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。

2、顾客投诉接待与处理。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

2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。20xx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。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。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

3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。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。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20xx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。

5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。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

**客服部年终工作总结1000字篇二**

忙碌的时间总是一闪而过，转眼间20xx也已经被我们超过，成为了过去的日子。作为一名xx公司的一名客服人员。在这一年的工作中，通过自我的努力，我认真负责的完成了自己的工作任务。在个人的业务能力和经验上也都取得了一定的进步和成长。现对自己在本年度的工作情况做总结如下：

自xx年我加入公司以后，我就深刻的感受到，作为一名客服，一名公司对外的交流沟通岗位人员，我们对公司的口碑和形象有多么重要的影响。在领导的指点下，我们也一直再以“将服务做的更好”为信念，积极的学习和提高业务水准，为xx公司的客户们提供更好的服务。

这一年里，我首先在基础的服务和沟通技巧上学习了许多方法，这不仅让我掌握了更多沟通上的“艺术”也学会了如何用语言去影响客户的感受，提高客户对我们的印象。此外，我也一直在向领导和前辈学习公司产品方面的知识和经验。甚至还向技术方面的同事请教了不少常见问题。这让我在工作上有了更出色的表现，也更好的服务与客户群体。

本年度工作中，我主要负责自己岗位的售前客服工作，在工作上对于客户的咨询进行帮助、解答，同时积极跟进订单和评价的处理。

在自己的工作岗位上我做事认真负责，有良好的礼仪和沟通能力，能及时的处理好客户的来电和信息，热情帮助客户处理问题和烦恼。在工作中，我不仅处理了客户的问题和疑惑，同时也积极向客户推荐了我们相关的其他产品，让客户体会到xx公司更全面的服务体验，也增加了销售的成绩。

在这一年的工作中，我在实践中体会到了许多经验和责任感，越是工作，我越是能发现自己职责的重要。因为在客户眼中，我们代表的不仅仅是售前客服，更是xx公司本身的形象。因此，我也一直尽可能的在规定内满足客户的需求，让客户体会到更好的服务。

通过对一年工作的总结和反思，我在感受到自己成长和进步的同时，也意识到在一些工作中表现出的不足和问题。其中，让我感触较深的一点就是对其他竞争产品的了解不足这一点。通过工作，我意识到自己对于其他竞争同类型产品还不够了解，没法给出让客户满意的回答。这是十分遗憾的经历。

今后，在工作中我会继续努力，并完善自己的不足，提高个人的能力！希望在下一年，我能取得更好的成绩，为公司做出更多更好的贡献。

**客服部年终工作总结1000字篇三**

做淘宝客服销售工作，首先要了解顾客的需求，准确定位给客户推介合适的产品以及发送链接，能够非常专业地回复客户每一个问题。以下是我自身的一些工作总结：

在网上购物的客户，都希望以最低的价格买到心仪的产品，顾客来买东西的时候，一般有这么三种情况。首先买家在价格上压价，希望给予最大的折扣，客户都想买到质量好而且价格便宜的宝贝。店家一般不会把定好的价格，随便降下去，除非遇到做活动，因为有些商家的利润真的很低。

淘宝客服强调了不能议价，已经是最低价格了呢，这时客户会想得到其它方面的优惠。既然不可以还价，那给免邮或者赠送礼品之类的，其实，这也在变相还价。邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮也是成本考核的一项。

还有就是想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不可以免邮，送个小礼物总得可以了吧！一般卖家都会赠送客户一些小礼物，因为成本也不是很高，客户拿到礼物也开心。

网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，顾客担心的或者想要的优惠也是可以理解的，把客服自己当做一个买家，换位思考一下，尽量满足客户的需求。客户对我们的服务和产品满意了，培养个回头客也是值得，另外客户也可能会帮着店家去免费推广给他的亲朋好友。

我们做的是服务行业，一定要有耐心和热心，顾客的满意才是我们最大的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作内容，这样才能把销售做的更好，也更能体现客服的价值。

做好淘宝客服工作，一定要了解自己销售商品的特性以及每个环节，这样买家在购买商品的时候，客服才能很好地做好导购和回复。如果客服不了解商品，那么买家在询问商品的时候，就会出现回复慢或者回复的内容让客户不明白，应答时间的长短，很容易影响到买家的购买欲。

还有就是一定要如实回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸大自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不否，就会产生失落感，很有可能给你个中评或是差评，那就得不偿失了。如果买家怀疑商品的品质好坏时候，可以建议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是推销东东的好方法之一哦。

售后服务非常重要，要做好客户投诉的处理，妥善处理退换货。是自家店铺的质量、物流等引起的纠纷和投诉，一定要端正态度，承认错误，和客户协商一致，把售后问题处理好。

把握好老客户，建立客户的群体，这样会事半功倍。对于经常来的顾客可以标上记号，下次来的时候，可以给客户更多的优惠之类的，因为这样可以带动产生新的顾客。一般顾客觉得东西好，都会介绍给自己的朋友或者同事，或者比如买衣服，同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时新的订单不就来了吗。

在聊旺旺的时候，客服要真诚、热情地为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。做好网店销售要掌握技巧，不是随随便便、简简单单就可以做成的，要多学习善于总结，这样才能让工作更加顺利流畅，客服自己业务能力提高了，也会为客服以后的转型打定基础。

工作总结：淘宝客服的主要职责就是专门负责答复买家的询问，向买家介绍商品，为买家提供良好的售前、售后服务。

没有捷径，只有努力用心去做，才能做个好客服！

500字 | 600字 | 700字 | 800字 | 900字 | 1000字 | 1500字 | 2024字

**客服部年终工作总结1000字篇四**

20xx年是我在xxxx银行xxxx支行工作的第二年，在领导的支持和鼓励下，我接手了堂经理的工作，管理堂的服务和堂团队的销售，这一年中，堂的工作无论在服务还受理方面都有了很的提升。以下是我xxxx年几个方面的工作总结：

作为堂经理，除要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，还要加强自身的职业道德修养，爱岗敬业在服务礼仪上要做到热情方，动作规范，而且还要处事机智，及时处理一些突发事件，避免不必要的投诉。在堂服务上，要配合柜台及时分流客户，要为客户所需，为客户所急，赢取客户的信任，要让每一位客户都感受到我们的微笑，有一种宾至如归的感觉。

xxxx年3月份接手了堂团队管理工作。与之前不同的是除了做好本职工作外，还要管理好堂理财人员之间的配合和沟通。按照支行的各项任务指标分解任务，按时间进度督促堂理财人员完成任务，使寮步支行提前完成信用卡和保险及电子银行的全年任务，使我们支行的平积分卡取得了优异的成绩。

一年来，个人在堂用更贴心的服务挖掘客户，赢取客户的信任，得到客户的业务支持，一年中开立了40多张达标金卡，20多张达标金葵花卡，100多张信用卡，还开立了钻石卡和私人银行卡各一张，除此之外，行外资金有3000多万，做客户定期存款有1000多万。本人能在本年度取得如此优异的成绩，当然离不开同事们的配合和领导的支持。

当然，在这一年的工作中，本人也有自己的不足之处，也曾出过失误，但在领导的教导下都得以及时的改正过来，并更加严厉的要求自己，不断的成长，不断的进步，以更新的面貌迎接下一年的到来。

**客服部年终工作总结1000字篇五**

怀着无比期待的心情迎来了我的第一份工作，很荣幸成为xx公司的一员，20xx年x月x日开始了我的实习工作，忙忙碌碌之中，一年转瞬即逝。虽然还只是一名实习生，虽然只是短短的一年，但我坚持以积极进取的心态认真学习，使我这个对房地产不太了解的人受益匪浅，综合素质也得到了进一步提高。

xx集团“xx”的企业精神吸引着我，公司在年轻的领导班子带领下充满着蓬勃朝气，使我们感受到了生机和力量。我庆幸自己赶上了x集团20xx建设年的大计划，这将带来给我们许多的机遇和挑战，现担任客户管理中心客服专员实习生一职，希望自己能早日转正，为公司贡献自己的力量。

实习的第一个月由于元旦和春节放假耽搁，实际工作时间只有一年左右，年底是一年当中最为忙绿的时段，因此，短短的时间内我接触到了比较多的部门事务，现将一月工作情况做如下汇报：

1、办理实习入职相关事宜，熟悉公司相关制度规范、管理流程和考核细则，严格要求自己，担任年会礼仪，协助年会顺利开展，对公司发展和企业文化有了更为深刻的认识；

2、熟悉本部门内部结构及制度规范，掌握客户服务基本工作流程和标准要求，参与部门培训，协助xx对各项目进行巡检，已基本掌握物业服务标准化流程及评分标准细则；

3、逐渐参与部门日常工作，熟悉车辆及会议室申请流程，掌握财务报销流程，学习视频会议、oa办公系统操作流程及规范，加强办公软件的学习和运用；

4、初步了解公司各项目情况，负责跟进交房后工程整改工作，及时完成领导交办的任务，获取投诉业主相关有效信息，统计住户报修及处理情况，督促其及时整改，对事件的有效处理发挥了一定作用。

集团客户管理中心是公司客服工作的核心，主要负责客户信息管理、客户投诉管理、客户满意度调查、客服服务管理、物业品质监管、领地会管理六方面工作。目前我接触较多的主要是物业品质监管和客户投诉管理方面，参与了省内各项目的物业品质考核、设施设备巡检以及xx事件的跟进工作。集团客服的工作要求我不仅要掌握客服工作的基本标准和规范，还要站在集团总部的高度对各项目和物业公司做出考核、协调，督促其不断改善，责任重大。因此，在没有任何经验和基础知识的情况下我必须不断了解和学习，虚心请教同事和领导，在做好基础工作的同时必须提高自己的协调沟通能力，遇事要求自己要更加沉着稳定，因为我们的言行举止时刻代表着公司的形象。

部门客服专员xx负责对我的工作进行安排、指导、修正，随时了解我的工作情况，适时对我的实习工作计划进行调整，及时对我工作中的问题提出合理的建议和意见，毫无保留地传授我工作经验，有利于促进我快速、正确、有效地掌握自己的工作。xx经常与我沟通、交流，关心我的工作和生活情况，给与了我极大的帮助和支持，让感受到了部门工作的和谐和愉快，增加了我的团队合作意识。

x主管处理xx事件的过程中，我作为部门人员也参与整个事件的处理工作，我深感客服工作的压力。“让客户满意，为客户创造价值”是我们的目的，其中要求我们不仅要全面了解客户现在的需求，同时还要正确分析客户的需求，更多的是要拥有很多专业知识。我们职责范围内的事务必须负责到底，其他的事务需要做到及时有效协调沟通，对于客户潜在的需求要走在客户前面，提前做好准备，真正做到让客户满意。突发紧急事件出现时必须临危不乱，严格按照标准流程及时准确上报，并做好相关准备，协助相关部门有效处理。

实习时间已经过去了，在我实习的一年中，我将更加全面和深入地学习和参与工作，同时结合20xx年的实习情况调整自己的实习进度和计划。我将不断完善自己的不足，进一步提高沟通协调能力，加强和各项目的联系，提高工作效率，更加严格要求自己，争取取得更大的进步。

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台客服接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

前台客服的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个业主，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为业主提供了方便。接电话时，做到耐心听业主的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到xx物业工作前，虽然也有过前台客服接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

前台客服之所以被称之为“前台客服”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台客服，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。

前台客服作为公司整体形象的最直观体现，前台客服人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台客服服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台客服服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

1、通过在前台客服工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老业主的认识。作为前台客服人员，我觉得前台客服人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。；在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

2、前台客服的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要业主，小到送水员、清洁工，而针对这些不同业主却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台客服人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一户业主都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为业主服务，让业主对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。

在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与业主沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位业主，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

3、前台客服的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正要做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

在新的一年里，我将恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的工作，不辜负业主和领导的期望！

**客服部年终工作总结1000字篇六**

一、适应市场需求升级改造，整体经营布局调整合理，品牌结构日趋成熟，经营成果喜人。

二、服装商场全年计划任务x万，实际完成万元；毛利计划x万，实际完成x万元，费用。

三、今年新增收了新品费、广告费、装修管理费和其他收入累计上缴纯利x万余元。取得良好的经营业绩，我们采取了如下做法：

1、紧跟商厦各种大规模促销活动，不放过任何销售机会。

根据商厦总体部署，在多次大型促销活动中，我商场都能围绕活动主题，积极配合，以活动和节日促进销售。在新发周年店庆、集团店庆、黄金周等重要促销时段，取得了良好的销售业绩和经济效益，最高日销超百万。配合商 厦的活动，我们做了大量的准备工作，积极与厂家联系货源，增加适销品种，灵活促销，保底扣点，力保双赢。

2、扩大经营面积，合理利用平效，提升经营品牌。

品牌经营采取抓大放小的原则，调整引进了大小品牌x余个，年销售超百万的专柜x余家。确保了我商厦经营定位的提升。

升级改造时，x总带领商场班子成员及有关部门反复分析研究、精心策划，扩大了男装和运动休闲的经营面积，将原有服装商场的二层半楼拓展至三层半楼，整个男装和运动休闲的经营面积及经营品牌同步升级。男装由原有品牌x多家发展至x家，引进了xx、xx等知名男装品牌x余家，国际运动品牌x入驻我商场；并引进了xx、xx等国内运动休闲品牌及xx、xx等中性休闲品牌x余家，顺利完成了今年升级改造任务，受到了商业同仁及消费者的一致好评。

升级改造后，男装、运动调整扣点，平均增长了x﹪--x﹪。租金、管理费、人员工资等增加纯利润x万余元，为提高销售业绩打下了良好的基础。

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