# 客服部的年终总结(12篇)

来源：网络 作者：悠然小筑 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？那么下面我就给大家...*

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？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**客服部的年终总结篇一**

一、主要完成的工作

(1)狠抓安全管理，减少事故发生：身为一名基层干部，虽然能力有限，但肩负员工的生命安全的重任从未放松。

(2)保证产品质量提高产品品质：我深知作为客服主管，自己的工作直接影响车间的工作质量，出对公司的负责任，我在质量控制方面，一直不敢松懈，对于生产过程中出现的问题从不轻易放过，会主动与质控沟通解决问题，同时加强员工对质量的重要性的认识，要求大家认真做好自检互检工作，确保不让同样的问题出现。

(3)提高班组管理力度：在我的积极带领下并很好的完成了部门交给的各项生产任务，还把产能翻了又翻，同时在管理上借签以往的方法，使员工的执行力得到很大的提高，友好团结，工作认真，提高了工作效率和工作质量，降底了成本，改进技术多项，为我公司每月增值几万元的收入。如：边角料以废变宝。

二、工作出现的问题及解决方法

公司创建到现在，虽然在不断的努力下取得了很好成绩，但同时也存在一些问题和不足，以下几点比较突出：

(1)班组管理方面：如，员工的标准化作业，专业技术水平，有待改进和提高，没有高素质的员工，就没有高质量的产品，员工管理不好是领导的错，因此在以后的工作中，要提高员工综合素质问题，加强岗位技能和专业技术知识的培训，企业文化是很重要。

(2)质量控制方面：质量是生产出来的而不是检出来的，一定要按照目标要求认真抓好每一个环节，每一道工序，虽然目前公司从上到下都开始重视质量，但在实际操作过程中还是存在许多问题，尤其是原材料及配料是很重要，如：前不久生产的‘安医大’就是新供应商原材料abs板有质量问题，给我公司带来不必要的损失，我认为要做好质量工作，必须把握‘严，细，实“的原则，垃圾材料是做不出精品的，以后要严格管理，认真细致，狠抓落实。

(3)安全生产方面：安全管理没有做到位，力度不够，安全培训不到位，劳保用品不全。还有质量问题，如：今年安全事故累累发生，都没有在发生一次事故后及时总结经验教训，避免类似的事件再发生，使我公司的利益受到损伤，为止。在今后的工作加强安全培训，使每位员工都认识到安全生产的重要性。从而形成”人人重视安全生产，人人参与安全生产“的良好性。

三、新年工作计划

新的一年意味着新的起点，新的机遇，新的挑战，在这一基础上我必须拥有新的高度，在原有的基础上再接再厉，认真提高工作水平，为我公司发展贡献自己的力量，我计划把我公司的功能背板作技术改进。最后再次感谢领导和同事对我的帮助，在新的一年我会再接再厉用优秀的工作业绩回报各位领导的关心与厚爱。看完了客服经理年底总结，希望你自己的可以做得更好。

**客服部的年终总结篇二**

转瞬间20\_\_年在我们忙碌的工作中已经过往。回首20\_\_年物业公司客服部可说是进一步发展的一年精益求精完善各项治理性能的一年。在这当中物业客服部得到了公司领导的关心和支持同时，也得到了其他各部分的大力协助。经过全体客服职员一年来的努力工作客服部的工作较上一年有了很大的进步各项工作制度不断得到完善和落实，业户至上的服务理念深深烙进每一位客服工作职员的脑海。回顾一年来的客服工作有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_\_年的重点是深化落实为此客服部根据公司的发展现状加深其对物业治理的熟悉和理解。同时随着物业治理行业一些法律、法规的出台和完善客服部也及时调整客服工作的相关制度以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际积极开展客服职员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间加强对本部分职员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中碰到的实际题目展开的这样就做到了理论与实际的结合使每位客服职员对服务理念的熟悉更加的深刻。

三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计日接待各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工争取在最短的时间内将题目解决。同时根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、xx区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标积极开展xx区物业费的收缴工作。终极在物业经理、书记及其它各部分的支持下完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成xx区每季度进户抄水表收费工作的同时又完成了公司布置的新的任务----xx区首次进户抄水表收费工作。

六、xx区底商的招租工作

制定了底商的招租方案并在下半年景功的引进了超市、药店项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在x月份完成了和收楼工作;同时又完成了部分xx区回迁楼收楼工作。

八、组织开展募捐活动

在得知消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以为灾区人民奉献一份爱心的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后客服部全体职员积极献计献策，终极圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

十、业主座谈会

在春节前夕组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了公道的建议。

总之在20\_\_年的工作基础上，20\_\_年我们满怀信心与希望。在新的一年里我们坚信只要我们勤奋工作、努力工作，积极探索勇于进取，我们一定能努力完成公司下达的各项工作指标。

**客服部的年终总结篇三**

转眼间我来到中国电信宽带维护部工作已经一年的时间了。在这一年的时间里，自己学习到了很多有关宽带的知识。

为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将工作情况总结如下：

一、工作汇报

自20xx年x月x日工作以来，我认真完成工作，努力学习，积极思考，工作能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，为了配合adsl与端口的绑定工作，和百路达公司的工作人员一起到用户端摸排用户机器的网卡mac地址。为了确保端口的正确无误，摸排资料的准确，为将来端口的顺利绑定打下了坚实的基础。

紧接着又做了一部分资源上线的工作。包括模块局的建立和dslam设备的内连接及外连接。这些工作使自己更加熟练的操作使用客服系统。而且对机房设备有了一定的了解，使自己对上层设备有了更加感官上的认识。

当分公司搬到新的办公场所后，公司的内部办公网络交由我们维护。在为开通每一个信息点时，使自己学习到了更多的网络知识，更加提高了自己的实际动手能力。

同时，为了确保每一个信息点的及时正常使用，使公司的各位领导及每一位同志尽快的在新的办公环境中投入到工作中，我和班上的几位同事加班加点的完成了这项艰苦的任务。

在投入到新的办公环境后，我也开始了新的工作――故障预处理。这项工作使自己掌握了基本的adsl技术。可以处理大部分的用户端故障。为了解决一些外线班处理不了的问题，自己和外线人员一起机房和用户端处理。

在用户家，每一句话都代表着公司形象。所以，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚参加工作，无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了部门领导及本部门的老员工的正确引导和帮助，使我在工作能力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

二、工作感想

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。

一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

三、工作目标在今后的工作中

我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

随着端口绑定工作的深入，新工作内容的展开，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献

今后我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练业务能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度，做好本职工作。

**客服部的年终总结篇四**

回想在过去一年的工作当中，是做了一定的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面将工作当中存在的不足、

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，一定要注意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们应该灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也应该多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来应该是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中一定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作能力。

4、提高工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必须讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我们面对一些比较棘手的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和很多的工作量。所以作为明年的工作我们应该抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，改变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

20x年的工作计划

20x年的结束对于我们来说并不代表着工作的结束，而是一个新起点的开始。因为我们的工作在来年面临着更严峻的考验，充满着挑战。x年公司的销售可以说是很不错，基本上完成了公司x年制定的销售任务，但是在最后的工作当中，因为时间的紧迫以及工程滞后的原因导致一期的交房工作进行的并不是十分的顺利，在此同时对公司的形象、美誉度造成很大的影响，将之前我们花费了很大的精力打造的品牌形象破坏。

这将对以后3期住宅及商铺的销售带来一定的影响，同时再伴随着因受全球金融危机影响，房地产市场持续低迷这样的一个状况，客户目前大多抱着持币观望的状态，投资者也变的更为谨慎，再加上普遍风传的降价风潮都给我们20x年的销售工作带来了很大的困难。所以在这个时候我们我们更应该强硬自身，提高自己的思想认识，增强全局意识，加强服务理念，从我个人角度出发，服从公司的安排，严格要求自己，按以下几点迎接20x年的工作。

**客服部的年终总结篇五**

一、背景：

(一)、新版《医疗广告法》颁布后，医疗广告管制受限日趋严格已成定势。

(二)、深圳医疗市场竟争日趋激烈，特别是民营医疗机构竞争更面临新的挑战。

(三)、深圳市医保推出十大举措，进一步扩大医保范围。

二、目的：

(一)、客户服务中心是一个专门的医院内部机构，为就医顾客提供诊前、诊中、诊后等完善、全面、高品质的一体化服务。

(二)、医疗市场竟争的日趋激烈，使医院必须向就医顾客提供更好的优质服务和人文关怀，全面贯彻和体现“以顾客为中心”的服务理念，为就医顾客提供诊前、诊中、诊后等完善、全面、高品质的一体化服务，这样才能保证医院的生存与发展。因此，成立专门的机构医院客户服务中心，来负责向客户提供一体化的服务。通过医院客户服务中心，医院就可以有的放矢地为就医顾客提供完善的服务。

三、指导思想：

(一)、整合医院资源，利用品牌优势，做好地面营销拓展，加强品牌宣传和建设。

(二)、进一步明确客服部职能，加强客服部组织建设，打造一支精悍有力、行动迅速、务实求进的营销队伍。

(三)、通过广泛与市、区、街道、居委等各级政府职能部门(卫生局、健教所、计生委、妇联、共青团委)、民政部门(残联、慈善会)、红十字会、社区、工厂、公司、非竟争性行业等的合作，灵活多变宣传医院各医疗机构，并进行项目营销。

(四)、响应政府“天堂”、“和谐”、“健康”等号召，加强构建政企合作、健康合作。

(五)、按照客服部职能，在做好外部营销拓展的同时，加强对各医院客服工作的监管，配合医院不断提升客服内涵，提高来院客户满意度。

四、部门建设：

(一)、部门职能

1、部门职能定位

1)、市场调研;

2)、市场战略规划及市场策略制订;

3)、活动及事件营销策划;

4)、在医院配合下开展社区

5)、参与医院经营、广告会议;

(二)、部门组织建设：客服部组织构架，人员充实到位。

1、组架构图

2、职责分配：

五、医院客服部职责：

1)、负责参与医院客服工作模式规划;

2)、负责指导医院客服工作开展;

3)、负责客服中心外勤营销人员培训;

4)、负责参与由医院主导的事件营销策划;

5)、负责建立医院客服中心的考核标准;

6)、负责组织人员完成医院客户满意度调查;

**客服部的年终总结篇六**

20xx年，是公司的开展“五心管家、五心服务”的一年，一年以来，客服部经历人员流动频繁的困扰，积极应对各项困难，努力将部门工作按照公司、服务处要求做到尽善尽美，在公司、服务处领导的带领下；在部门全体员工共同的努力拼搏下，本部门的服务工作得到了升华，现对一年以来的工作重点汇报如下：

一、对客户开展五心服务工作：

在公司及服务处的统一布臵和协调下，客服部全员树立让客服感受五心服务理念，努力按服务处的五心服务计划要求的内容，将每项五心服务落实到实处，20xx年主要完成以下的五心服务内容：

1、建立小区宠物档案，每月发放宠物相关提示及通知，半年度根据居委会通知协助养宠人员进行疫苗防治。

2、每季对清洁员工培训（尽可能采用图文并茂方式）、每月会议、每半年沟通交流；每周一次随机清查人数、首问责任制和三大纪律八项注意等相关制度的监督执行，加强与清洁供方的沟通与联系，共同提升小区清洁服务水平。

3、在每年集中雨季来临前安排清洁工对二、三楼露台地漏排水口进行全面清洁，保持排水畅通。

4、细化服务处面向业户的温馨提示、通知等文字资料，固定统一的标准和版式，服务处各部门按照统一格式使用，验证只检查已发放各类文字资料。

5、增设单机型大堂显示屏、增设灭蚊灯箱4处。

6、绿化作业的防护告知的坚持（含施肥、消杀、栅栏维护、绿化补种提示）；

7、增加中午、晚上保洁人员共计4名，2、3、4栋楼一名保洁员；4、5、6、7一名保洁员；8、9、10一名保洁员；各自负责所属楼栋区域及电梯卫生，外围商铺一名清洁工负责外围路面的保洁；

8、制定卫生盲点清理计划及道路清洗计划（重点为人行道），关注死角、平台等交界处；

9、每季一次“我爱我家”感动行动：服务处各部门员工在小区内开展清扫行动，带动业户爱护环境；

10、服务处每周进行清洁消杀，每月发通知倡议小区业户进行联动消杀活动，提高消杀效果。

11、提倡全员管理，要求清洁现场主管配备对讲机，保持与服务处工作人员的联系，方便及时处理现场存在问题。

12、在前台公示栏公示服务处的增值服务如代收代办服务内容：为有需要的业户提供上门收取管理费、车位使用费或为其办理其它事务性手续、代收邮件服务等；

13、对于在外业户的快递受理，在征得业户同意下为业户授理快递手续，并与业户进行预约，每天主动联系取件，减少业户往来奔波之苦。

14、与业户相关重要信息短信提示（如社区活动、校巴缴费招生报名、户口办理及政府部门与业户密切相关信息，为那些长期在外工作而常在小区居住的业户送上及时、最新的相关信息，以免错失相关机会。含每月业户月租车辆续卡的短信提示）

二、积极开展社区文化活动，丰富业户的业余文化生活：

1、20xx年x月策划中信新天地小区春节装饰布臵；

2、20xx年x月组织中信新天地“三〃一五”便民服务活动

3、20xx年x月开始组织小区业主积极参加中信社区第五届社区体育节。

4、20xx年x月组织六一亲子活动。

5、20xx年x月组织小区游泳比赛。

6、20xx年x月组织中秋游园活动。

7、20xx年x月组织老年大学学员参见公司组织的重阳节登山

8、20xx年x月组织社区男子三人篮球争霸赛。

9、20xx年x月组织圣诞、元旦双节文艺晚会。（计划中）

以上活动的开展，极大的丰富了小区业户的业余文化生活，同时也给服务处与业户之间的沟通和交流搭建一个很好的平台，这种方式普遍的受到客户的欢迎和赞赏。

三、积极开展新天地老年大学分校课程，圆满完成20xx年老年大学新天地分校的各项工作任务：

中信社区老年大学新天地分校完成的课目分别是：音乐24节、舞蹈基础8节、太极养生6节、健康养生讲座3节、健康义诊2次、户外活动2次、消防知识讲座1节。

四、部门人员齐心协力，全力以赴的保证收费率的完成：

20xx年至20xx年x月每月收费率分别是：20xx年x月是104、83%；12月份是98、86%；20xx年x月份是72、97%；2月份是98、86%；3月份是99、22%；4月份是96、2%；5月份是102、94%；6月份是94%；7月份是104、91%；8月份是101、24%；9月份是85、64%。其中未达标的三个月1月过春节导致未达标，6月是服务费走访阻力的时期，部分业主以拒交费抵制涨费，9月是因为国庆长假财务提前结账导致未达标。

五、积极配合公司安排：

1、遵照公司的部署及安排服务处20xx年x月开始走访小区物业服务费调整的调查工作，面对新天地小区的特殊环境：费用涨幅高、客户收入偏低、小区租户占业主的一半以上的复杂环境，客服部全员面对困难没有退缩，在服务处领导英明的领导下，在各部门的大力支持下，经过半年的努力，客服重重困难，最终按公司要求完成了物业服务费调整“双过半”的基本要求。

2、积极配合筹备组组建第三届业主委员会（仍在持续中）。

六、服务技能全面提高：

通过一年来的努力，部门员工团结进取积极处理各种客户投诉和需求，提升客户对服务处的满意度，全年共完成客户投诉157宗和需求9448宗事项项内容，同时所开展的“五心服务”得到了业主的广泛关注和肯定。

七、配合地产车位促销：

1、专人统计、整理已售、月租、临停车位等信息内容；

2、车位促销、短信发放、租赁限期等，积极配合并做到严格落实责任到人；

3、加强骨干及相关岗位的业务技能培训，熟悉操作流程及沟通技巧，能够独立、及时、妥善处理车场各类问题；

4、做好宣传工作，让更多的业主能够及时了解车库车位动态，让车主明白迟早要购买车位的必然性、和紧迫性，从而促销车位；

通过以上几点的努力及与各部门的分工协作，截止到20xx年x月x日，成功配合地产销售车位约61个

八、配合鸿福社区居委会开展社区工作：

1、协助居委会创建“全国文明城市”国检工作；

2、协助居委会、工商局办理小区商户营业执照年检工作

3、协助居委会派发东莞市民文明生活读本及环保袋工作；

4、协助居委会联系流动人口的计划生育调查工作；

5、协助居委会张贴计划生育宣传知识海报工作；

6、协助居委会通知相关业主参加宠物育苗普及工作；

在这一年里，我们痛苦过、奋斗过、辛苦过、流过泪、流过汗，也曾因为工作疏忽犯过错，但我们就是没有气馁过、放弃过，在公司、服务处领导、各部门负责人及全体员工的支持下和配合下，本部门20xx年的工作计划、工作任务均能够有条不絮地开展，在此对所有帮助、关心、支持客服部门工作的领导、同事、员工们道一声真诚的谢谢！好人一生平安！

展望20xx年我们信心百倍，我们将从以下几个方面开展工作：

1、继续做好基础性服务，提升客户满意度；

2、注重对员工的关怀及培养，不断提升岗位员工的职业素养和专业知识；

3、积极开展好“以公园生活守护健康人生“的各项社区文化活动，搭建服务处与业户们朋友们沟通交流的平台；

4、认真落实好“五心服务”的各项措施，让业户真实的感受到中信物业所带来的超值感受；

5、努力完成小区服务费用提升的各项准备工作。

以上是本部门对20xx年的工作总结及20xx年的工作展望，相信在公司、服务处领导的英明带领下，客服部20xx年将服务做到更加温馨，更加周到，更加的便捷。

**客服部的年终总结篇七**

20xx年是客服部深化服务、全面提升综合业务能力的一年，在部门领导的带领下，客服部各班组同心协力、相互配合，客户接待办以“提供优质服务，提升业务水平”为目标，认真做好接访工作，积极协调、解决用户反映的各类投诉和咨询问题，服务工作取得了一定的成绩。1—12月客户接待办接受用户反映的各类问题651件，电话咨询余3100余次，用户投诉处理率100%，用户满意率达98%以上。现将201x年工作总结如下：

一、深化系统学习业务，不断提升综合素质

今年四月，在参加了郑州水司王慧主任的培训学习后，客服接待员在加强学习原有供水服务接待岗位职责及熟悉各部工作流程的基础上，更进一步开展规范服务;并确保熟练掌握客服部下发的《供水常见问题》和业务知识，进一步强化综合业务水平，以应对用户的各类咨询，及时解决用户反映的问题，为提升公司客户服务工作打好基础。

二、完善服务细节，把握服务重点

客户接待办根据工作中的实际状况不断完善服务细节，对“当月投诉记录分类统计表”和各类服务记录进一步细化，方便随时查阅，使各项工作更加有序运行;每月及时对登记用户进行回访，以便掌握工作完成情况。九月份以来为了进一步提高工作效率，防止推诿扯皮，客户服务部加强了“工作联系单”的使用，对用户反映的问题随报随签，及时跟踪落实情况。对待“三来”用户，接待人员始终做到热情服务、耐心解答，对投诉事件做到件件有落实、事事有回音，严格执行“首问负责制”和“一站式”服务，让用户满意、认可我们的工作。

三、工作中相互联动，及时解决用户燃眉之急

在日常工作中，客户接待办经常接到市长热线办、报纸网络报道的供水方面的信息，遇到这种特殊情况，客服接待员及时将问题上报，并主动与用户沟通，多次协调各相关部门前往现场查看、制定措施、化解矛盾，找原因想办法，尽快解决用户的各类用水困难，不让用户为用水产生麻烦。遇到不理解的用户，服务人员都会耐心解释，宣传供水条例，讲解供水知识，将用户不理解的地方解释清楚，让他们的问题得到处理，尽量做到让用户满意。

有一次，有位物业老板气冲冲来到接待办，叫嚷着反映问题，接待员王皎问清是由，开始打电话落实，因为牵扯情况比较复杂，所以在逐步落实时这位老板等不及，就发起了脾气。当接待员进一步耐心解释时，她不由分说把办公桌上的物品全都扔在地上，为了缓解气氛和用户情绪，王皎同志强忍内心的委屈，向用户做出道歉，虽然事后内心久久不能平静，但是为了公司形象，她还是及时调整心态继续投入工作。客服的工作平凡而琐碎，应对各类用户诉求和及时化解矛盾就成为了接待员们的必修课。因为工作需要，客户接待办的接待员今年相继调整过五位，每个人都遇到过不讲理的用户，不管遇到再大的困难，都会以维护公司的形象为主，为顺畅开展工作将自身情绪先放下，帮助每个用户解决问题。不管是谁在这个工作岗位上，都牢记客服宗旨和服务职责，为公司利益和公司形象兢兢业业无私奉献，不计个人得失。

为了提高工作效率，接待员们主动与供水热线、供水营业厅和其它相关部门沟通交流，互相理解、互相帮助，尽快解决用户来回反映而没有及时落实的问题，争取在最短的时间内让用户的问题得到满意的解决，进一步提升供水行业形象，提高工作效率，让用户放心我们的工作。

当然，我们的工作中仍存在不足，一是现在的接待、服务任务重，人员少，在岗接待员不断变换，客服人员业务水平还需进一步提高;二是进行系统培训机会少，只能在工作中总结经验;三是人性化优质服务不够，需要在以后服务工作中更加完善，不断从工作经验中汲取精华、学以致用，提高个人综合素质，进而提升公司良好的社会印象。

展望新的一年，我们要积极按照公司党委和本部门的要求，依照20xx年工作计划和责任目标，围绕公司及客户服务部工作，开展如下工作：

1、组织客服人员定期进行各项业务、员工手册及公司管理制度的学习，强化服务意识，完善服务内容，提高服务质量，深化优质服务;

2、每月及时做好各项记录表的汇总整理和用户回访工作;

3、主动和公司相关部门沟通，做到不回避、不拖延、不扯皮，提高用户反映各类问题的解决效率;

4、做好本部门每月的安全和卫生工作;

5、完成好公司和部门布置的各项临时任务。

20xx年我们将以创新的服务精神完成各项工作，深入落实服务承诺及“首问负责制”，强化“一站式”服务理念，提高工作时效性，增强工作主动性、积极性和创造性，让用户更加满意，努力使20xx年客户服务及各项工作取得新成绩!

20xx年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20xx年xx月xx日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、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。累计已达上千项。

二、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20多次。运用\*发送通知累计968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。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年xx月xx日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作

20xx年xx月xx日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门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，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年xx月xx日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

**客服部的年终总结篇八**

在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。

自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。

除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。

在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。

道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

**客服部的年终总结篇九**

今年，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了既定的各项目标及计划。以下是上半年客服工作总结：

一、日常工作

客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。在物业公司的多次亲自指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

每日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。累计已达x项。我部向客户发放各类书面通知多次。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。我部门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x小区物业管理的服务质量及服务水平。

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有动力的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

二、工作中存在的不足

由于我部门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。业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时。物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善。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。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。对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

我们满怀信心与希望，在下半年里我们一定加强学习，在物业公司的直接领导下，提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，提升物业的服务品质。

**客服部的年终总结篇十**

来到工作时光虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作资料，这一切都是对自我的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾十月份的工作状况，我主要负责两方面的资料:一是网站资料的更新，二是53客服，因为没有将这两项资料很出色的完成，所以我对自我的表现还不是很满意。下方具体的来说明一下工作的完成状况:

一、网络工作资料

1、更新网站沈阳校区的新闻，包括校内动态、考试信息和出国留学的信息，让浏览我校网页的人一睹我校学员风彩、掌握我校每日动态、学习与英语考试和出国留学相关的相关知识。

2、在新浪、搜狐、网易、百度、和讯、凤凰网、博客网等网站的博客频道发表文章，宣传英语。

3、向搜索引擎提交更新的文章和博客，争取被搜索引擎抓取。

4、查看百度贴吧、百度明白中涉及到英语学校的相关信息，掌握大家对英语的最新看法和需求，如果遇到有恶意中伤和广告及时向贴吧提出申述，申请删除帖子。(这段时光没有发现恶意问题)

5、在培训网站、分类广告的外语培训和出国留学培训等相关分类，留学论坛和沈阳本地论坛，百度贴吧等地方发布广告。

6、撰写英语公益活动——高中建设的文章。

7、编写英语网站新增版块——雅思保分计划的相关资料。

二、53客服咨询状况

在学校众多来访人员中有一项来访方式就是透过网络咨询来约访学员，这也就是和53客服能否有效咨询直接挂钩的，所以也对我的工作资料有了更高的要求，除了将网站整理好，也务必提高和客户在网上交流的潜力。

网络是虚拟的，我不明白在与我对话的人是什么性格的人，到底有什么真正的想法，也不明白他是好意还是恶意，所以在存在这些未知数的前提下，如何能够真正揣测好对方的心里，用什么样的语言来吸引他对我们学校有极高的兴趣甚至真正想来我校学习，这都是需要很好的研究。透过这一个月以来，53客服工作的完成我对自我并不是很满意，主要存在一下问题:

1、咨询量本身与上月相比有所降低。

2、针对咨询的人约访数量降低。

3、咨询者的学习意向并不强烈、我缺少一种十足的潜力让他又只是想先咨询看看转变到被我们学校真正所吸引。

针对以上问题，在下个月的工作中，我计划从几个方面进行改善:

1、分析上个月客服咨询资料，找出沟通中存在的问题，变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询潜力，这也是重中之重。

2、加强在网站上对英语的宣传力度，将53客服的连接尽可能多的加入到所发文章的网页，提高点击率。

3、提高自身业务素质潜力，有时偶尔会因为对咨询人所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变自我的心态，完善业务潜力、提高咨询量。

下个月即将到来，针对上述提到的问题，有则改之无则加勉，出色的完成接下来的工作。

**客服部的年终总结篇十一**

20\_\_年在公司各级领导的关心支持下，在各部门积极配合下，严格按照公司的部署及要求，较好的完成了公司下达的各项工作任务。现回首上半年来的工作，在全体客服人员的共同努力下各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上”的服务理念每位客服人员都谨记在脑海，回顾上半年工作，有得有失，现将客服部上半年工作完成的情况，取得的成绩，存在的问题予以总结汇报如下:

一、上半年主要完成的工作

1、客服部全体员工，严格按照规范服务流程办理业主的入伙、装修手续，积极配合，做好日常工作中的每项工作。客服部上半年共办理入伙手伙371户，办理装修手续89户，其中收费率达到了63.1%，比20\_\_年提高了10个百分点，入伙率达到了?，装修率达到了?，在日常工作中我们的客服人员无论遇到任何困难都能做到各项工作不推诿，认真负责到底，例如，业主在办理入户手续和装修手续时，我们都能热情接待、详细、耐心地讲解业主提出的问题，做到微笑服务，接待好每一位业主。工作中客服人员不怕苦，不怕累，忍受了业主的不满与辱骂，认真工作，对反应的问题及时反映相关人员，跟踪处理，落实到位，得到解决后及时回访，寻问业主满意度。上半年我们共接到各项报修记录5000多余次，回访率达90%，业主满意率达95%以上，做到了小于1%的业主投诉。

2、对欠交物业费的住户进行催缴物业管理收费难是长期困扰物业公司发展的一个难题，小区有部分业主因种种原因欠交物业费，是我们收取物业费过程中最难解决的问题。我们面对那些欠缴物业费的业主，并没有停止对他们的服务，反而用我们的行动以此来感化他们，四位贴心管家还想法设法提高业主对物业管理费的认识，坚持在日常工作中利用不同的宣传形式:上门催缴、电话沟通，向业主进行宣传，让业主知道物业管理条例规定，物业费缴纳的`合理合法性及所包含的范围。分工明确，责任到人。张素敏:2#、4#、18#、29#米妍妍:6a、6b、11#、12#、31#张秀梅:7#、8#、17#、30#、33#刘丽:3#、5#、9#、10#、32#为加强对物业费的催缴，特别制定来电、来访制度，设有专人值班楼宇分包制度，凡来电、来访业主提出的问题我们都要跟踪落实，保证各项工作落实到位，从而提高了我们工作的效率和服务质量。根据每月缴费通知单统计，贴心管家上半年共发放缴费通知单8000余张，都是以红色纸张，贴其单元门的方式进行张贴，

二、物业管理费收取的情况

3、工程遗留问题跟踪处理、落实到位客服部是物业公司的核心，所有的问题都要首先经过客服部，反映到客服部。在工作中，发挥客服作用，我们作好了各项工作记录，及时将反应的各项问题反馈给各相关人员。前期我们的楼宇遗留了好多的工程质量问题，虽然面对这样棘手的问题，我们的内部维修工作仍一直坚持到底，努力的做好了每一项工作，为此，我们没有遗忘一个报修记录，细心、耐心的作好每项工作。其中最为棘手的158户工程遗留问题，大部分都是拖欠一至两年的疑难问题，此问题主要分为两大部分:窗户渗水和渗水。

在维修外墙渗水期间我们积极与施工单位配合，主动联系业主，一户一户亲自上门走访，对存在的遗留问题记录在案，待工程部审批维修完结后，回访其满意度及维修情况，在此期间我们将被动工作转变为主动工作，维修完毕后主动回访业主，让业主签字认可，雨天后又亲自电话回访，以发挥前台贴心管家的作用，提高物业公司形象。现\_\_\_外墙渗水已维修完毕，回访期间，没有发现再次渗漏水的情况。在维修40多户窗户渗水的住户时，客服部贴心管家米妍妍和新入职员工张素敏与施工单位朱会抱，采取了首先估量式，对每户窗户有问题的住户，一户户进行现场查看其问题存在的量，一共需多少维修材料，首先估算出来。待施工单位上门维修时，主动与业主提前预约，并通知在相应的时间段作好维修准备，以免业主错过维修时间。估量后，我们只对先前上报的窗户存在的问题进行维修，在维修期间业主提出的其它要求不予维修，并给业主作好解释工作，如其它窗户需要维修需自行付费。

4、提高服务质量，加强岗前培训前台接待工作是管理处的服务窗口，前台接待员素质的高低，直接影响到物业公司的整体形象和服务水平，为此我们先后组织员工进行了多次培训。为了更好的解决实际工作中遇到到问题，我们有时请教维修人员给我们讲解有关工程维修方面的基本处理方法，了解各部分工程质量保修期限是多少等一些基本常识，只有清楚了这些，才能更好的给业主讲清楚、宣传到，让业主明白物业管理不是永远保修的，同时拿一些案例大家共同探讨、学习，对发生纠纷的案件物业公司空间承受能力有多大的责任等，以此来提升我们的服务水平和处理问题、解决问题的能力。

下面我对一年来的全面工作做以下简单的汇报:

1、每当我们办理一户入伙手续时，我们的人员都能够及时地协助业主对房屋进行全面验收，交接，验收中提出的工程质量问题进行分类记录，把提出的问题进行及时整改，尽量达到业主的满意。

2、我们的设立了24小时夜班值班制度，并且详细做好了每天的值班记录。

3、11年上半年完成了部分一期、二期及28号楼的入伙交房工作，为客服部总体工作奠定了基础。接到了28#入伙的任务，我部门员工主要负责28#入伙的资料发放、签约等工作。各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入伙工作正式办理前我部门员工加班加点准备入伙资料。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、基本情况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

4、每月按时核对业主的电表使用度数，并做了详细统计，为电费的收缴做好了完善的工作。

上半年我们客服部在人员少、任务重的情况下一直按照公司规章制度，较好的完成了自己的本职工作，但在工作中还有一定的不足，需要在以后的工作中总结经验，吸取教训，再进一步的提升自身形象。以上是客服部对上半年工作的简要回顾。

**客服部的年终总结篇十二**

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都可以给人很大的成长。以下是一位电话客服工作总结：

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校园的大学生到一个上班族的改变;从一个独立的个体到成为\*\*银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题;在这里，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，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余;在这里，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;在这里，我们每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，对有进步的学员进行鼓励;在这里，每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中心大家庭般的温暖;在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴;更重要的是，在这里，我们在\*\*银行电话银行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，使我轻松起来。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：

一、立足本职，爱岗敬业

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;

二、勤奋学习，与时俱进

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、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。在进行每天的外，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，所以对于客户我们要多进行预约回拨;再例如行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，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;

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，帮助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，保持良好心态;

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。

转眼间，来青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌控的工作技能与专业知识，时光已流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服职员今后的路一定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟习。

很多人不了解客服工作，以为它很简单、单调、乃至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;实在不然，要做一名合格、称职的客服职员，需具有相干专业知识，掌控一定的工作技能，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状态;固然，这一点我也实在不是一开始就熟习到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深进体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容:

1、业主收房、进注装修等手续和证件的办理和业主资料、档案、钥匙的回档;其中交付园区共92户，办理交房手续46户，办理装修手续xx户，进住业主2户;

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相干部份和职员进行处理，并对此进程进行跟踪，完成落后行回访;

3、函件、文件的制作、发送与回档，目前年度工作联系单发函xx0份，整改通知单1份;温馨提示55份;部份会议纪要23份，大件物品放行条xx8xx余份。

在完成上述工作的进程中，我学到了很多，一样成长了很多

1、工作中的磨砺塑造了我的性情，提升了本身的心理素质。对我这个刚刚步进社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免碰到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，特别是在任主管的悉心教导下，让我碰到困难时勇于面对，勇于挑战，性情也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧急，职员较少，相干工作又较复杂;管家部全体职员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以预备工作做充分做细致;特别是在交付的前3日，大家每晚都加班至清晨两三点。交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜蜜的笑脸，熟练的接待技能时，内心竟荡起一波波涟漪;她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户眼前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢?通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深进体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就 当你在工作岗位时，不管你之前有多辛劳，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，不管你兴奋与否，烦恼与否，都应已工作为，重客户为重，始终保持微笑，由于你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了本身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑脸，我也非常欣慰。经历了这次交房流程也对我往后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正;在与少数难缠的工程职员沟通时也逐步变得无所畏惧;接待礼节、电话礼节等礼节工作也逐步完善;

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“斜，经常被人所轻视，乃至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在绿城的工作生活中，我深进体会到细节忽视不得，马虎不得;不论是拟就公文时的每行文字，每一个标点，还是领导夸大的服务做细化，卫生无死角等，都使我深进的熟习到，只有深进细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来成功;

3、工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作终了的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中布满成功的喜悦与对工作的激-情;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的往对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过往一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

4、加强学习物业管理的基本知识，进步客户服务技能与心理，完善客服接待流程及礼节;

5、加强文案、会务等制作能力;拓展各项工作技能，如学习photoshop、coreldraw软件的操纵等;

6、进一步改善自己的性情，进步对工作耐心度，更加重视细节，加强工作责任心和培养工作积极性;

、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很荣幸刚从学校毕业就可以够加进绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!谢谢大家，我的工作总结终了!

20xx年，在公司各位领导的正确指导下，在同事们的鼓励和帮助下，我能够严格要求自己，较好地融入岗位并增强服务意识，总结起来收获颇多!

作为客服的我们，服务意识是公司的关键之一。回顾即将过去的这一年，昨日工作的情景还历历在目，不仅仅要能做的到工作时能够一心一意的为客户解决问题，安抚客户的心情，还要能在回过头的时候，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总结分析，从怎样节约时间答疑问题，如何提高回答客户效率，如何给客户提供全面的解决方案，尽快使工作程序化，系统化，条理化。从而在百尺竿头，更进一步，达到新的层次，进入新境界，开创新篇章。为了更好地做好今后的工作，总结经验、吸取教训，必将有利于自己的前行。

很多人都写过总结，也许听到“总结”两个，很多人都会想到曾经做过多少工作，可是作为一个客服人员，我觉得更多的时候是要不断的去总结你的“情绪”。

说实话，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

对于一个客服人员来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个：辣。这个“辣”有来自用户的，有来自公司内部其他部门的。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个专职的客服人员，在工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融因用户和公司其他部门所产生的这种“辣”味，这就是客服情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工进来之后，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，还要不断地完善作为一个客服人员的职业心理素质，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。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时首先要认真倾听用户的问题而不是首先就去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。对于公司其他部门产生的矛盾，我们采取的是沟通，向部门领导请求协调，实在是沟通不了的就告诫自己：做自己应该做的。

一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与同事的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定同事情绪及保持良好的服务态度。

细细回忆工作过程及目前客服中心的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离公司与行业的要求还存在很大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试。充满激情和活力的团队才能让每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设，希望每个在客服团队的同事能够保持学习的心态，在客服行业中做的更有活力，更具创意和更加从容。

20xx年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

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