# 2024年移动客服工作心得(四篇)

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2024-08-04

*每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。移动客服工作心得篇...*

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**移动客服工作心得篇一**

1.客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

2.作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(1)学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2)不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在移动公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3)勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

3.作为客服，需要一定的技能素质：

(1)良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2)丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3)要学会换位思考，我们在考虑自已利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

**移动客服工作心得篇二**

9月8日起的四天，是在香格里拉的奢华中度过的，是在橙色风暴的席卷中度过，是在gsma的光环下度过的，更是在联通所有可亲可爱的同事领导的帮助下度过。这四天，对于一个正式开始大四生活的学生来说，是一个完美的开始。

第一次接触真正意义上接触联通，是在那个阳光灿烂的午后，来到了位于长宁区的联通大厦进行第一的面试。彬彬有礼的礼仪小姐，让我看到一个国有大型企业，不单单是业务上的成功，同样也有一个良好的企业形象。

面试的当天，本以为只是一场简单的认识性的面试却着实给了我们一个下马威。对于面试的准备不充分的我，回答都是结结巴巴，本以为我的联通之旅到此结束，却接到了通过的电话，那份欣喜只有自己知道。所以，非常感谢联通给了我这次机会，也是一个小小的教训：对于任何面试都需做好百分百的准备，只有这样，才能顺利通过。

接着，便是为期两天的培训。本以为培训会是一堂堂联通公司的和关于本次会议的演讲，而事实确实一次次丰富充实的培训课程，从安排细致到位的印有所有人联系方式的人员分配表，到直接站在香格里拉我们的工作岗位上的流程介绍，从朱家角的熟悉线路时间的掐算，到最后的细节雕刻：礼仪培训。每一处都看到了所有人对这场会议的重视，一个圆满的结果是建立在充分准备的基础上的，而充分的准备要求的便是无比的细致到位的安排，人员的多少，线路的熟悉，抑或只是一个个手机号码的联络单，都是再为整个会议做好最充分的准备。细致的安排同样体现在对于交通的安排上。为了让所有宾客准时到达用餐地点，联通做了非常充足的准备，从人员安排，车上宣讲内容，到最后返程用车灵活，每一处都体现了，联通对这次会务的重视和用心。

对于一个志愿者来说，我所扮演的是一个执行者的角色，决策者的安排妥当与否需要靠我们才能得以表现，再细致的安排如果没有得到最完整的执行，那也只是停留在纸上。而这又是一次云集了各地通信运营商和厂商的盛会，各种不同文化背景，各种使用不同语言的人聚集在一起，在工作的过程中，除了准确的完成之外，也许还要使用流利的英语解决各国来宾的问题，当然也包括文化差异上的。同时，当站在这样的一个工作环境面前，你所代表的不仅仅是你自己，也是中国联通，甚至是中国。仪态的好坏英语的流利程度，都是外人了解中国的一个窗口，一个不经意的动作或许就改变了很多东西。可见，这份看似简单的工作，他的背后却包含了太多的东西。但是，我相信，靠着自己的努力和对于工作的那份热情，我可以以最佳的状态去面对所有的困难。

除了这次机会让我学习到了很多东西之外，我还想真诚的说一声谢谢。谢谢联通给了我这样一次学习的机会，让我在大四生活的开始上有这样一个完美的开头。同样，还想感谢那几天教会了我们很多东西的联通的领导们和可爱的同事们，还有四天来一直接送我们的司机叔叔，是你们用自己的行动告诉了我我应该怎样去做好自己的工作，告诉了我应该怎样和周围的人相处，告诉了我很多在学校中所学不到的东西，你们的鼓励和微笑也是一直支持我们的最大动力。还有那天那个接受所有人掌声的环节，站在台上的那一刻，心中溢满幸福。也许物质的奖励并没有那么重要，但是，这些掌声是对我们着几天的努力的最大的鼓励。再次衷心感谢。

每一次开始都是充满希望的，而每一次散席就是一次新的开始。短短的四天，我们努力着，用自己的行为验证了自己当初的诺言，不能说一定是最棒的，但是一直都在努力做到最好。联通之行已经结束，但是，我相信，在将来的某一个瞬间，这段旅程一定会给我带来惊喜，因为，我们一直在努力。

移动客服工作心得600字精选篇5[\_TAG\_h3]移动客服工作心得篇三

一、重视函件大客户服务工作，提高从业人员综合素质。今年以来，全省上下深入贯彻“函件业务一把手工程”，主要领导负总责，分管领导抓好落实，切实搞好函件业务大客户服务管理工作。领导的重视，为大客户服务和管理工作提供了组织保证。

省局高度重视函件大客户的服务和管理工作，在年初就下发文件，要求各部门、各市局领导要高度重视大客户服务和管理工作，并成立大客户服务领导小组和服务小组，明确服务小组成员，加强对大客户的服务和管理工作。函件专业成立了以省局分管局长为组长的领导小组，服务小组的组长、副组长分别由市场经营处和信函广告局领导当任，信函广告局的其他同志为服务小组成员，共同为大客户提供优质的服务。市场经营处、省信函广告局领导亲自带领相关人员，深入到大客户当中，了解大客户的用邮需求，搞好大客户的营销工作，一年来，先后多次深入到省移动、省电信、省地税、省人保、东南汽车等大客户，就相关业务与大客户进行洽谈，收到了很好的效果，为全省的大客户服务和管理工作树立了很好的示范和榜样。

各地市局也成立相应的大客户服务领导小组，做好各自的大客户的服务和管理工作。福州局的领导亲自带领专业公司的同志，做好大客户的服务工作，深入到大客户中间，亲自参与业务的洽谈，项目的谈判，搞好市场营销工作，取得较好的效果。

全省上下高度重视建设学习型营销团队，加强业务知识和营销技巧培训，提高为大客户服务的水平。省局于4月底举办了全省邮政商函广告经理培训班，对各地市商函公司经理进行培训，并由信函广告局的相关同志组成了商函巡讲团，在福州、泉州、漳州、莆田等地市组织了8场数据库营销巡讲工作。巡回培训的对象是各地市商函从业的营销、策划、文案、设计等岗位的人员。巡讲的内容为“20\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_年全省函件业务发展工作思路”、“如何推广数据库营销”、“如何抓好商函大客户管理”、“如何做好商函营销策划”、“如何加强名址库建设”等。同时还在现场组织营销员进行互动的模拟营销。

为提高大客户的服务技巧，使商函业务人员成为星级大客户经理，省函件局分别于10月份和11月份聘请厦门博格管理咨询有限公司开办了两期全省商函客户经理培训班，培训对象是全省商函的客户经理，培训内容涉及到商函客户经理素质、信息收集与认知能力、客户沟通开拓能力、客户关系维护与维护能力等方面。通过上述的集中培训，省信函广告局20\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_年对800多人次的商函从业人员进行培训，提高了全体从业人员的大客户服务水平。

二、加强大客户档案管理，为经营工作服务。今年以来，各局更加注重大客户资料的建立完善。通过对大客户的走访，搜集整理大客户的资料，对大客户的资料进行归类整理，健全完善大客户档案，加强管理。省局针对大客户的分类，重点做好省级大客户资料的健全完善。一年来，省局函件业务大客户服务小组注重对省级大客户的走访公关，加强与客户平时的联络沟通，建立良好的公共关系，建立完善了福建省电信集团公司、福建省移动通信有限责任公司、中国联通有限公司福建分公司、中国建设银行福建省分行、中国银行福建省分行、中国农业银行福建省分行、东南(福建)汽车工业有限公司、福建省地方税务局等8家大客户资料。各局在建立完善大客户资料的基础上，采取动态管理的办法，对大客户资料进行适时的修改完善，保证大客户资料的准确性，采取相应的营销公关方法，提高大客户服务的效果。

健全完善的大客户资料，使各局在开展经营工作时目标更加明确，营销公关更有针对性，收到了事半功倍的效果。

三、注重项目的营销策划工作。今年以来，各局在着力提高服务水平的前提下，注重为大客户制订策划书，做到方案先行，营销方式由原先的人情营销、关系营销转变为以方案营销和交叉营销为主的营销方式。方案营销的加强，在为企业赢得业务收入的同时，也为全省大客户管理积累了许多好的经验。《东南汽车数据库营销方案》、《集美学村90周年纪念活动邮政整体服务方案》、《信达汽车销售公司邮寄商业信函策划案》、《海尔商业信函策划案》、《5·18“海交会”项目策划案》等营销项目策划案都是针对大客户开展的活动所制定的营销策划方案，体现了客户价值的实现，也使大客户服务水平上了一个新台阶。

福州局通过方案营销，为东南(福建)汽车工业有限公司制作26.25万枚的邮资封，利用名址信息，寄递促销类商函，宣传东南汽车公司刚刚面市的新款车，函件业务创收34万元。在此基础上，与东南汽贸公司就数据库营销工作做进一步的洽谈，共同征集汽车消费客户的名址信息，取得较好的效果;为移动公司推介利用企业拜年卡业务进行客户维护，得到移动公司的认可，开发贺卡型企业金卡7万枚，创收38.5万元。厦门局通过方案营销实现了海尔工贸、福特汽车等商函客户的突破。同时，厦门局还实施客户资源共享化策略，利用不同企业的数据库展开交叉营销，即通过对客户a的用户进行客户b的业务宣传，又对客户b的用户进行客户a的宣传，在客户ab间不存在行业竞争的前提下实现双向互动。他们在为中国银行策划本册型中邮季刊邮寄给长城卡的用户时搭载移动公司的全球通业务宣传，在移动对帐单中夹寄中国银行的理财宣传，发展“巴黎春天百货”成为移动公司的联盟商家，持移动的金卡可在巴黎春天享受vip折扣，因此每逢节假日巴黎天都会利用移动公司的数据邮寄优惠资料。

详尽、可行、双赢的方案，容易得到客户的认可，促成营销活动的成功。一年来，省局本着“统谈分签”的思路，先后为省移动公司、省电信公司、省地方税务局、省人民财产保险公司、福建东南汽车公司等大客户量身定做了营销活动方案，得到客户的认可，有些方案已经得以落实，产生效益。省移动公司的全球通升级版客户对账单、福建东南汽车公司利用邮政数据库信息进行汽车产品推介的方案都取得了很好的效果，在为客户提供优质服务的同时，也为邮政企业带来较好的经济效益。

移动客服工作心得600字精选篇6[\_TAG\_h3]移动客服工作心得篇四

自20\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_年8月加入联通公司，已有整整4个年头了。在这四年中，我深爱这个集体，深爱这个岗位，与广大同仁共事的每一天都是我学习的时刻，在此感谢在座各位。在这四年中，从未满足，我不断努力，我知道我不是最优秀的，但是我强烈愿望我是最优秀的，在公司领导的指点下，我发现了自己的不足，不断向前辈请教，这才有我今天微薄的成绩。

我的工作是渠道经营，我的工作目标是巩固既有客户，发展新客户。因此，常常我得去走访合作经营者，与他们协商，发展成为联通的新客户。我深知，我这个工作虽然是公司业务的一部分，但是关系到公司的“源头”，因此我决不能懈怠，失败了继续努力，成功了继续发展。

渠道外勤工作，的确不是一件轻松的工作，虽然不敢说艰苦，但是在拜访的阶段还是会遇到预想不到的挫败感。对于自己本职的工作，即使再累再苦，当然都应该义无反顾前进，不能有半点抱怨。

我负责的区域，很多是市区的大卖场、合作厅、骨干专营店，这些重要的代理商时常给工作带来很大的压力，我知道只有代理商完全理解我们的政策，我们的工作才能顺利进行，因此我十分注重和代理商及时沟通公司政策，公司许多新政策，新规定，我都尽量第一时间传达到每一个代理商，如果哪个代理商对政策不明确，我可以上门进行讲解。我这个工作，沟通非常重要，尤其和代理商的沟通更要耐心和细心。

当然，和代理商沟通，光有耐心和细心是不够的，我们还得坚守自己的原则。有一次，我发现一家代理商在经营联通业务的同时还兼营其他通信运营商的产品。这种情况，公司规定是坚决不允许的。我知道这个问题不能马虎，在与代理商交涉时，他的态度非常不配合，咄咄逼人，百般刁难，还说：“我也不是光明正大的卖，你就假装没看见不就行了么?不都是为了多赚点钱么，都是好兄弟咱以后来日方长，多多关照嘛!”。我知道讲道理他肯定是听不进去的，对于他们来说，目标就是为了盈利，只要让他们感觉到利益所在，工作才能更好的做下去。因此向代理商讲解公司规定的同时，保证把他的合作厅纳入自己的重点维护用户中，在不违反公司规定得前提下尽可能多的为其提供便利条件。经过一下午的说服工作，最后这位代理商终于保证今后不再经营联通以外的业务了。在以后的走访中，我为其服务解决了一些问题，逐渐的建立起了良好的关系。

在20\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_年中，在各位的同仁支持下，我发展了6家卖场，3家合作厅和12家专营店，其中移动密集的重点区域有青年路世界风手机卖场、中星合作厅、海港路合作厅、西大街光发专营店。我希望在20\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_年通过我的努力，取得更大的成绩。

如果说我的种种努力得到了肯定，那肯定离不开公司的这个大家庭氛围，更离不开领导耐心的指导，以及广大同仁朋友的无私支持和帮助，如果没有这些，我将一事无成，我取得的成绩也是空中楼阁。

移动客服工作心得600字精选篇3

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