# 2024年客服转正个人工作总结(8篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-06-29

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？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。客服转正...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？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。

**客服转正个人工作总结篇一**

1、客服导医的管理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等;特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言;平均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部(发杂志)等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

2、咨询热线工作

咨询热线工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。3月来，从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在吴总和董主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%的成绩，从而提高了社会效益和经济效益;我主要做了以下几方面的工作：

(一)、制定部门咨询师的岗位制度;

(二)、与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率;

(三)、在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习;

(四)、根据患者信息进行初步的市场调查和分析，便于更好地开展工作;

(五)、维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者显身说法，开发其身边的患者，试图提高我院的经济效益和社会效益。

(一)、由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知识相对欠缺，虽然工作中小心瑾慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

(二)、对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

(三)、由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机决定的能力，在工作中有时会感觉这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

(四)、电话热线方面的不足主要体现为：相关知识和经验较少，工作预见能力不强;对市场信息了解不够;专业知识不足，没有做好员工的培训工作。

(一)、院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

(二)、医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

(三)、医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收入消费者，尤其是咨询预约病人。

(四)、加强对全体医护人员业务技能、服务管理和医疗法规等知识的培训。

(五)、开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体人员进行宣教，以免影响工作效率。

(六)、让全员树立“顾客不满危机”意识，让员工参与院服务质量管理，创造最大顾客价值。

**客服转正个人工作总结篇二**

回首试用期的工作，有成绩，但也有不尽人意的地方，为了在今后的工作中扬长避短，现将试用期工作总结如下：

1、转正：月初将本月度需要转正人员的名单发到所在部门，协助各部门办理需转正人员的转正手续

2、离职：监督离职会签单相关部门签字，保证离职人员与公司顺利解除关系。单独与离职人员沟通，了解离职原因，做好人员保留，及时将信息记录并反馈。

3、根据员工申请及部门批准，办理人员调岗手续，并及时更新员工信息

月初，将还差一个月合同到期的人员筛选出来，与各部门经理沟通，确定人员可否续签合同。将可续签人员名单交给人力资源经理审批，通过者，与本人发续签通知，并在合同到期之前与同意续签的.员工签订新的用工合同。

1、录入本月转正人员转正日期

2、整理离职人员信息

3、部分员工本月合同到期，将续签合同到期日期填写到员工花名册内。

4、将本月入职员工信息汇总到员工花名册内，并编号

5、将新编号员工资料放到档案柜保存

收集各部门考勤，录入考勤登记汇总表：

1、根据假条，核对病事假。冲抵加班、倒休、事假。财务、行政、人事部门的加班执行倒休。加班时数多的部门加班时数支付加班工资。离职人员如果未办理离职手续，暂不发放工资。

2、整理绩效分数，分数低于x分没有绩效工资。试用期期间，绩效分数x分。试用期期间按照部门打分为准。

3、误餐，按照误餐发放管理办法整理、发放。离职人员误餐与工资一同发放。

4、整理工资发放表：删除x月离职人员。更改变动人员信息。导入考勤数据、绩效分数、社保缴费明细、公积金缴费明细。考勤扣款及宿舍扣款在其他扣款中体现。实验室补贴、异地补贴，提成，在其他工资中体现。

5、将应发工资数据导入xx银行工资发放表、xx银行工资发放表、现金发放表中(没有办理工资卡人员)。

6、填写请款单

为20xx年x月入职的人员增加社会保险，并减少已离职人员保险。

1、社保增加：

整理入职人员信息，根据户口性质，将人员信息录入xx市社保登记系统。打印xx市社会保险增加人员信息表(加盖公章)。

需准备资料：

新参统人员：需要准备xx市社会保险个人登记表、人员身份证复印件、一寸白底相片两张、户口本首页及本人页复印件。

已参统人员准备白底1寸相片一张、xx市社会保险增加表(人员需注明转入地区)

已办理失业人员：招工花名册，社会保险人员增加表、停领失业金证明、存档证明。

**客服转正个人工作总结篇三**

尊敬的领导：

您好！

首先；非常感谢您给我到贵公司从事工作的机会，对此，感到无比的荣幸。

我于xx年x月x日来到公司实习工作；现如今三个月的试用期将满。根据公司规章制度，现郑重申请转为公司正式员工。

本人工作认真热情，细心且有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，性格开朗，具有良好的团队意识；责任感强，确保完成本职工作，与同事相处融洽，配合同事与领导完成各项工作；积极学习新知识，技能，主动向同事学习；并利用下班时间充电，提高自身综合素质。

最后，我相信在全体员工的共同努力下，我们的业绩会愈来愈好，我们的明天必将更加辉煌。在今后的工作中，作为客服部团队的一员，我将更加努力上进；实现自我；创造价值。

因此，恳请上级领导能批准转正，让我成为一名正式员工。

谢谢！

**客服转正个人工作总结篇四**

我于今年8月到国美工作二个月来，在领导和同事们的指导帮助下，我及时调整自己的状态，积极融入到新的工作环境，为今后干好工作打下了良好的基础。现将这一阶段的思想、学习、工作情况向领导同志们汇报：

从学生到销售工作对我来说是一次难得的机会，尽快完成角色转变，是做好本职工作的前提。工作中，我细心向各位师傅请教，多向位各销售高手师傅学习，用心观察、用心揣摩。想问题、办事情时刻从一名销售人员的角度出发，努力尽快适应国美的快节奏、高效率的工作，通过学习，自己的销售水平有了一定程度的提高。

从来国美的第一天起，师傅们就告诉我要多学习，多积累，要有“比学赶超”的劲头，要吃苦耐劳、踏实肯干，这些话我一直深深记在脑海里。一个月来我积极地参加每天的各种学习销售活动，仔细听、认真记、用心琢磨，不走学习的过场;每天积极自学，增加自己知识面;平时挤出时间抽空学，多方面提高自己。

始终保持谦虚学习的态度，团结协作，切实增强责任感、服务意识和协调能力，使自身能力全面提高。工作中时刻提醒自己：我的形象代表着国美办公室的形象。不忘自己是一名国美销售人员，自觉维护好国美的整体形象。

回首过去，我在思想上、学习上、工作上取得了一点进步，但也还有不足之处，理论知识水平还有所欠缺，成长的还比较慢，离领导和师傅们的期望还有差距，自身综合素质还需要更进一步提高。在今后的工作中，要努力做到虚心学习，努力进步不愧对领导和师傅们的厚望！不当之处，恳请领导和师傅们批评指正。

**客服转正个人工作总结篇五**

时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的x个月，内心不禁感慨万千。这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。因此我也做出了一些总结如下：

一年来，能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习“优质客户识别引导流程”能成功的识别优质客户。如：xx月xx日，x先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还建议他开xx帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，并留下了联系电话。我查询了他的存款在xx万元左右。

过了几天我打电话约他来我行开了xx帐户。作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。xx月我做为客户对xx银行、xx银行、xx银行、xx银行等x家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。

从xx银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、xx银行的xx产品、xx银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把xx和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表xx多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。

在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。

临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，x先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和x先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理xx帐户，以后慢慢把资金转到我行来。

为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。xx月x号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了xx和xx业务，老师们争先询问xx利率情况，有个客户来我行购买了xx元的xx。

新的一年里我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

1.道德方面，做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

2.心理方面，客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

3.业务方面，客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识;既要有较高的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程;既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，积极参与实践。掌握推销自我的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。

**客服转正个人工作总结篇六**

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去半年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客;其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间;打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的.信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的半年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力客服转正工作总结客服转正工作总结。

**客服转正个人工作总结篇七**

时光飞逝，转眼之间已有三个月之久，在紧张、忙碌而又充实的工作中，在领导与同事的帮助和指导之下，我的工作也由不熟悉到步入正轨，可独立开展各项工作，现将三个月试用期间的工作总结如下：

1、社会保险、工伤保险的变动更新及缴纳工作

根据xx县社保中心缴费时间的规定及公司的规章制度，及时更新增减员等变动情况，并在每月x日之前完成公司社会保险及工伤保险的缴纳工作。在此期间本人已顺利完成x月、x月、x月份社会保险及工伤保险的缴纳工作。同时整理汇总符合缴纳社保人员名单并进行工作情况调查，调查结果已经上报，待总经理审批完毕后可给予缴纳保险。

2、意外伤害险投保及替换工作

在试用期期间，本人参与协助公司团体意外伤害险及财产险投标相关工作并完成投标工作。并完成x人意外伤害险的投保工作及x人的替换工作。

3、员工意外事故、工伤事故的报案及保险理赔工作

自入职至今共计发生意外及工伤事故x次，均已缴纳工伤保险。其中xx、xx工伤认定申请相关资料已上报政府部门，等待工伤认定;xx本人放弃工伤认定申请，已与其签订不认定工伤声明;xx工伤认定申请相关资料已经转交给xx，等待工伤认定。

同时，完成xx工伤期间工资及一次性伤残就业补助金核算工作并重新整理汇总员工工伤台账并根据实际情况及时进行更新，确保公司工伤事宜的一目了然。

由于我公司以前关于工伤申报处理流程没有详细规定，本人根据公司实际情况及xx县工伤方面相关规定起草《工伤管理规定》，现已正式启用。

4、20xx年劳动书面检查及20xx年社会保险基数申报工作

试用期期间正是xx县20xx年劳动书面检查及20xx年社会保险基数申报工作开展期间。虽然xx县相关工作开展与以前工作单位有所不同，但是领导的帮助下，本人已克服相关困难，顺利完成20xx年劳动书面检查及20xx年基数申报工作。

5、a级诚信示范单位复查工作

在此期间，得知我公司荣获20xx年a级诚信示范单位，根据政府部门要求，需进行复查。携带资料为20xx年员工工资发放表及凭证、20xx年社保缴纳凭证及20xx年花名册，本项工作已于x月x日顺利完成。

6、社保卡领取发放工作

xx县第一批社保卡已经制作完毕，我公司共计x户。由我和办公司司机xx携带公司介绍信领回，并完成发放工作。发放明细也已盖章并反馈给工商银行。

由于部分人员尚未进行信息采集，现已统计汇总并通知相关人员前去人力资源大厦办理信息采集。

7、整理汇总我公司x个厂区各种保险的投保情况

为了掌握公司现阶段各厂区各险种的投保情况，本人整理汇总编制《保险投保汇总明细表》，并于每周更新上报，确保上级领导对各险种投保情况的掌握。

根据xx住房公积金中心要求每月x日前需完成本月公积金缴纳工作，为减少工作流程，一般情况下跟社会保险一起交纳，x日前可完成缴纳。在试用期间已经顺利完成x月、x月份公积金缴纳工作，x月份由于部分人员的调动，可在x日前完成。

同时本期共有x人提出住房公积金提取申请，在领导审批基础之上已经完成该x名员工住房公积金的提取工作，并发放的员工本人手中。

刚进入公司时，对公司的薪酬管理不是很熟悉，在领导和同事的协助指导之下，通过对公司《薪酬管理规定》的学习，现已经掌握公司薪酬核算相关知识，并完成x月份、x月份工资核算发放工作。

1、参加公司员工座谈会，并做相关记录;

2、设计修整部门学习记录本及相关资料;

3、参加xx学院、xx大学招聘会等，协助招聘工作;

4、完成社会保险网上服务系统的续费工作;

5、完成安全生产责任险的投保工作;

6、完成领导交办的其他临时性工作。

我在工作过程当中的积极努力和能力，相信会得到领导和同事的认同。当然，我也存在一些不足，但是我会继续努力，更严格的要求自己，将工作做的更好。

**客服转正个人工作总结篇八**

各位领导、同事，你们好！

我叫 ，于20xx年11月25日进入xx物业公司，在xx山水华庭小区担任秩序维护员一职，后经过竞聘，成为一名客服接待员。20xx年7月27日，在领导们的培养下我再次成功通过竞聘走上了现在的职位——客服主管。现三个月试用期已满，特此申请转正。

回顾在公司任职的每个过程，有过辛酸、也有过甜蜜，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主的谅解与支持。如果说这几个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支团结的队伍，有一群有热情、肯奉献的同事。现对我任客服主管以来的工作进行总结，冷静回顾一下这段时间的工作得失，以求总结经验，吸取教训。

在刚入职时，作为一名基层管理人员，我深刻认识到客服主管的重要责任。为了不辜负领导对我的期望，我自觉学习物业管理知识，并在思想上始终与公司保持一致，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的时间内适应本岗位工作。在担任客服主管职位的3个月中，我主要协助小区经理抓好本部门的各项工作，提高客服人员的整体服务意识，帮助小区经理处理业主投诉，一定程度上提高了工作的实效性，具体包括：改变前台接待人员工作方式，要求接待业主时必须全程站立式服务;协助小区经理制定收费方案，并予以落实;各种资料的收集、整理归档;对小区经理各项管理工作提出合理化建议;接待业主投诉，独立处理投诉近百起;协调与各部门的工作等。在各项工作中，收费工作和接待业主是我负责最多，也是较为擅长的方面。

一、收费工作：协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，（如：您好：这里是xx山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见）并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费，xx山水华庭已于11月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成12万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

二、日常接待：在接待业主这方面，我深刻认识到前台接待是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我要求前台客服人员在接待业主时采取全程站立式服务，给业主以焕然一新的感觉。另外在日常工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员进行回访。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复;业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同等级进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。使业主真真切切的感受到我们物业服务的重要，通过我和全体员工的共同努力，现在客服各项工作都有了很大的提高，员工们士气高涨，工作积极主动，已经顺利的完成了年度工作目标。

一、对于自身的管理带动员工的积极性：严格律己、保持持久的事业激情，xx给了我一份激情，我就能做到把这份激情转变为为企业所带来的效益。短暂的激情是不值钱的，而且激情是不允许受伤害的，对待员工也是如此，设想一下你的员工下班以后再要培训三四个小时或者开上几个小时的会，你就会把这种激情消耗掉，学习是无处不在的，学习不是要坐下来，而是去听、去看、从与业主沟通中学习。

交房前针对每位客服人员的性格特征进行必要的谈心。确保交房当天所有客服人员都能精神饱满的去迎接入户业主，在与业主沟通时态度务必诚恳，对于那些蓄意闹事的人，由我带领他们出去并向他们解释清楚，以免影响到其他交房人员的情

绪，在交房期间我们应保持冷静先稳定业主的情绪为其耐心解决困难，杜绝业主扎堆现象，保证交房工作井然有序的进行。

在交房期间，对二期业主们的问题进行汇总，总结交房工作中的利弊以便日后有目的的对新人进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

根据小区工程体系制定出来的新装修管理协议，我们规定在装修期间业主来办理手续时对业主发放并讲解一些装修须知。除装修巡查人员每天到所有装修户中进行一次巡视与提醒外，保洁在打扫楼道、秩序维护在巡逻时，发现装修问题及时向客服人员进行反馈。再由客服联系业主更快速地制止破坏其房屋结构。确保业主按照规定开展装修工作，避免给其他业主和物业管理造成不便。

经过这几个月的试用期，我通过不断学习和积累，在思想上和工作能力的都有了一些进步。同时我也深知自己的不足：文字写作能力较为欠缺，抗压性有待加强等。但是，我相信通过我的努力，再加上领导与同事的帮助，这些不足都将成为过去。我会用积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神将本职工作做到最好，以身作则履行xx物业的服务宗旨——为业主带来“家的感受”，为公司的进一步发展付出自己所有的努力！

以上是我对自己近期以来的工作总结，希望各位领导对于我的不足之处不吝指导，使我不断进步，为公司做出我最大的贡献。

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