# 2024年客服个人年终总结范文三篇

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2024-08-21

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**2024年客服个人年终总结范文三篇一**

20\_\_年初我很荣幸客户服务中心一员，从进入客服中心之日起，我把客服中心视同家，中心每一位员工都是亲人，不论是公司正式员工还是聘用员工，无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌，她们喜怒哀乐都让我牵挂在心，相互信赖无话不谈。在沟通中她们倾诉委屈释放压力，在放松中调整心态，保持阳光心情，她们眼中我不仅是中心负责人，更是她们工作和生活导师，我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德，做事要有品质生活要有品位，指导年轻员工怎样去工作，如何去生活，真正让员工感受到工作快乐，从而把握着幸福生活。

两年来，我将关爱体现在生活最小细节中，把真情融入工作每一环节里，从爱心出发，相互理解，真心相待，赢得了员工尊敬和认同这，是我人生最大财富!我骄傲是公司最友爱团队，我自豪我是优秀团队中一员!

一、注重客服中心服务理念和团队文化建设，努力创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队

所谓团队单纯理解为特定范围一群人，而应是大家同一目标声音一起努力团体，这一团体是否团结、是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

众心齐泰山移我深知：无论多么优秀，管理人员其个人能力是有限，而众人智慧是无穷。怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上，工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队，让每员工具有归属感和职业自豪感，这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

好在公司团队建设中是难度系数最大单位，中心员工年龄差别大、用工方式不统一、薪酬待遇偏低、工作烦琐压力大、个人素质要求高，而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭，客服中心是防火墙，话务员是灭火器，这是号日常工作真实写照，常戏称客服中心对外是矛盾汇集中心，对内是克服困难中心。事实确如，，此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力?怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响?通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情，增强员工对岗位认同感，对企业忠诚度，是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点，是服务，更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割。客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性，大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性。虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标，但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义。我认为：有激励就有动力，有期许就有冲刺，有认同就会产生归属感，两者之间是作用力与反作用力关系。基于这个观念在号日常管理工作中将激励措施，面向所有员工。我关注每个员工一点一滴进步表现，量体裁衣，灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话，都会员工温馨服务，天天进步动力，重视员工，欣赏员工，塑造员工，点点滴滴积累就形成了团队合力，保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好已与电信溶为一体站出来就代表着\_\_电信!

二、细化基础管理，量化绩效指标，营造了公平、公正、公开考核氛围

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主，大胆执行分公司绩效考核精神，结合中心实际针对不同岗位进行了分工，分别制定了岗位职责，给每一员工下达了绩效考核指标，设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准，使每个员工对应承担职责做到心中有数，客观评价公平，看待他人最大限度发挥员工工作积极性，营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

三、防微杜渐，及时纠偏，甘当灭火器，愿做防火墙

如果说营销谈单难度大，那么服务补救工作难度系数将更大，大家都知道商业谈判中信任是基础。讨价还价是过程，双方歧义在于怎样让利益最大化，然而客户投诉不同于商业谈判，其工作难点在于要在最短内进行情感修复信任感，重新建立宽容、耐心是基础，审时度势是关键，圆润沟通靠功底，降低损失是目赢回客户是效益。

\_\_年初我一上任就面临了重大投诉考验，南郊IP计费出现错误用户\_\_越级投诉，要求赔偿自装机之日起总话费共计万元，否则就要向媒体曝光，接到投诉后我多次上门与用户进行沟通，但该用户执意坚持要求赔偿，经过多次交涉。我由于用户职业性质不愿事情闹得太大，虽其原与电信有积怨想获取个人利益，但有恐被组织知晓影响前途，针对用户这一特殊心态制订一系列补救措施，通过锲而不舍努力得到用户理解，在规避企业风险同时也让用户对企业及本人有了新认识。

如果说\_\_年初\_\_IP计费错误越级投诉处理案例在x总指导下我是小试牛刀，那么20\_\_年底至20\_\_年初户一机双号用户安全退网无一越级申告让我初显身手。在每件处理客户投诉时，我不是仅仅为了平息事端了结投诉而努力，更重要是在得到客户认可，同时也要让客户对电信不断追求卓越，提升服务质量有更多新认识。我深深体会到：服务质量是企业生命线，服务效益这看似简单体味之后却内涵丰富，它让我清晰地认定我所从事职业意义多么重要，更坚定了我严格管理，防微杜渐，及时纠偏愿当企业服务质量防火墙信念。

感到非常欣慰是，自号成立至今凡经我手各类棘手用户争议、和上级领导转办投诉都得到了圆满处理许多被认为比较难缠客户与我交上了朋友建立良好关系。

四、营造学习与知识共享文化氛围，创新培训思维，寻找多样方法相互学习，知识共享加快员工自身素质与服务营销能力提升

成立之初就建立了严格学习制度，月初根据工作实际情况制订详细培训计划，要求员工按时参加，按计划执行，重视培训每过程，更关注培训后知识掌握和应用，在月底进行考试并将考试结果运用到内部工作考评中去，通过多形式培训方式如：案例分析、业务讨论、专家讲课等鼓励员工贡献和分享她们经验、技巧和最佳实践由个人知识变为团队知识使得一员工可以通过学习避免重犯类似错误;另一再出现同类问题后，员工可以少走弯路，及时准确地处理好客户需求。

为了积累工作经验，交流和沟通，每月每位员工写一篇工作日记或学习心得，内容和格式不限，通过每月练笔大家文字水平均有不同提高，更重要是从字里行间我能捕捉到员工思想动态，引导她们达到知识共享目。

随着对客户响应速度提速，服务标准不断提升，岗位对员工工作技能和个人素质提出了更高条件，不仅要他们要掌握各类电信业务，熟知电信各个生产环节和流程同时，还应具备较强沟通能力和营销技巧，在日常培训工作中业务知识、操作技能、服务技巧、优质客户服务意识及服务行为规范是经常所涉及到但员工对电话营销知识和宽带障碍预判断、预处理仍需培训力度近期在x总亲自部署和大客部、公客部大力支持下\_\_、\_\_两位网络精英牺牲休息现场指导并将编辑宽带业务培训教材以培训效果。

五、以阳光心态笑看花开花落，面临困难仍能保持长效工作热情

\_\_年元月我从多媒体分局调入号当时正值公司劳动人事改革人员紧缺工作地点分散由于是新成立单位工作流程与管理制度无章可循一切一切需要我从头做起面对挑战我胆怯边顶班边学习边摸索边总结在最短内调整好角色适应了新岗位凭借着高度责任心和持久工作热情积极主动有计划有步骤地实施着号机构搭建和内部管理建立了一套较为科学管理办法和激励机制理顺关系让各界面工作流程闭环而流畅扎实基础管理工作在省公司组织渠道建设与优质服务工作检查中多次受到了好评\_\_年我所在中心被分公司授予 优质服务窗口和先进生产集体称号20\_\_年评为先进工会小组申报了省青年文明号荣誉称号。

20\_\_年月公司实施BPR流程重组后，我角色发生了变化————从中心主任转换成中心副主任，我服从组织安排，及时调整心态转变角色，积极配合主任工作在近两月中编写了《号流程执行手册》，组织中心员工开展岗位练兵活动分析，号行业特点收集编写了三万余字《坐席代表培训手册》;为了有效提升坐席代表专业水平，我抓住要点分别搜集和整理了《ADSL学习手册》、《互联星空知识问答》、《小灵通解答手册》、《坐席代表发音技巧》为中心内部员工培训提供了保证。

在我已近\_\_年工作经历中，无论是高岗低聘时还是竞聘落榜时，我总能及时调整心态笑对逆境保持长效工作热情，自始至终我心底有最朴素想法：岗位级别可以低些，工资待遇可以少些，但对工作标准降低所带领团队服务质量和工作效果更降低，努力工作是我应尽本分带好团队仍是我职责所在。

两年来匆匆而过，我见证了客服中心从无到有，从小到大，从到员工从人增至今天，人一次次服务提升中，无论是机房搬迁，还是人员培训或日常管理，我尽职尽责不敢有丝毫懈怠，用脑去思考用情去管理，用心去工作，当看到客户从敌意到满意，从对立到认同，我感受到工作快乐享受到实现自我价值快乐，我爱我岗位我更爱我所在团队，克难奋进一起战斗，相互鼓励，相互感动，同甘共苦，风雨同行，共同走过最初艰难创业路这段人生经历，使我对岗位理解和号认识得到了不断升华!

**2024年客服个人年终总结范文三篇二**

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。转眼间，一年来的客服工作即将结束，现将一年来的工作情况总结如下：

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\_\_公司的客服人员，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。

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。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。

三、明年工作计划

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\_\_的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。

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。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。

**2024年客服个人年终总结范文三篇三**

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经一年，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。特将今年的工作经验总结如下：

一、塑造店铺良好形象

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\_\_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，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。

二、学会换位思考

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。

三、熟悉公司产品和产品相关知识

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。

四、有效的完成本职工作

\_\_是我们与顾客沟通的工具之一，在\_\_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。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，但是领导的指导和关怀下，我有信心做得更好。

【2024年客服个人年终总结范文三篇】相关推荐文章:

2024年淘宝客服年终总结范文

2024年客服主管的年终总结范文

客服2024年年度工作总结 客服人员年终总结2024年

2024年客服主管年终总结范文简短 客服主管年终总结范文模板

物流公司客服工作总结及计划 物流客服年终总结工作报告范文三篇

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